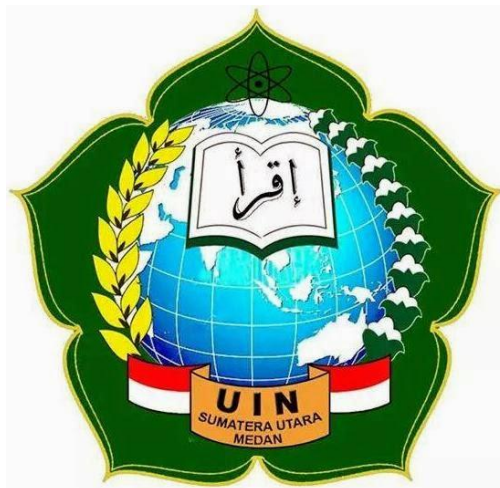


SKRIPSI

**POSTINGAN PELAYANAN PUBLIK DALAM
MENINGKATKAN CITRA PEMERINTAH KOTA MEDAN (**
ANALISIS DALAM POSTINGAN AKUN INSTAGRAM
@humas_pemkomedan)

APRILLA TAMI RITONGA

0603153021



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
MEDAN
2019**

**POSTINGAN PELAYANAN PUBLIK DALAM MENINGKATKAN CITRA
PEMERINTAH KOTA MEDAN (ANALISIS DALAM POSTINGAN
AKUN INSTAGRAM @humas_pemkomedan)**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
Medan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom).



APRILLA TAMI RITONGA

0603153021

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
MEDAN
2019**

MOTTO

Gengamlah Dunia
Sebelum
Dunia Menggenggammu

ABSTRAK

Aprilla Tami Ritonga, 2019, *Postingan Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Citra Pemerintah Kota Medan (Analisis dalam Postingan Akun Instagram @humas_pemkomedan)*. “Skripsi Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan”.

Kata kunci :

Postingan, Pelayanan Publik, Citra Pemerintah

Penelitian ini berjudul *Postingan Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Citra Pemerintah Kota Medan (Analisis dalam Postingan Akun Instagram @humas_pemkomedan)*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Postingan Pelayanan Publik yang ada di akun instagram @humas_pemkomedan dalam meningkatkan citra Pemerintah Kota Medan. Teori yang digunakan untuk mengupas penelitian ini adalah Teori Citra dan Teori Semiotik. Objek penelitian adalah Postingan Pelayanan Publik akun instagram @humas_pemkomedan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian dari Postingan Pelayanan Publik tidak dapat mewakili Pemerintah Kota Medan untuk dapat membentuk citra.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT karena atas rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Sholawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah menuntun manusia menuju jalan kebahagiaan hidup di dunia dan akhirat.

Penyusunan skripsi ini merupakan kajian tentang “*Postingan Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Citra Pemerintah Kota Medan (Anilisis Dalam Postingan Akun Instagram @humas_pemkomedan)*”. Selama proses pengerjaan skripsi, penulis telah berupaya semaksimal mungkin agar skripsi ini dapat selesai dengan baik. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Kiranya isi skripsi ini bermanfaat dalam memperkaya khazanah ilmu pengetahuan dan penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi para pembacanya. Selesaiannya skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat penulis mengucapkan terimakasih kepada

1. Bapak **Prof. Dr. KH. Saidurrahman, M.Ag** selaku Rektor UIN Sumatera Utara.
2. Bapak **Prof. Dr. Ahmad Qorib, MA** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial UIN Sumatera Utara.
3. Bapak **Dr. Hasan Sazali, MA** selaku Ketua Jurusan Program Studi Ilmu Komunikasi UIN Sumatera Utara Medan.
4. Ibu **Dr. Nursapia Harahap, MA** selaku Sekretaris Jurusan Program Studi Ilmu Komunikasi UIN Sumatera Utara Medan serta selaku Dosen Penasehat

Akademik yang senantiasa memberikan nasihat, saran dan bimbingannya kepada penulis selama mengikuti perkuliahan.

5. Bapak **Dr. Irwansyah, M.Ag** selaku dosen Pembimbing Skripsi I penulis, yang dengan keikhlasan dan kebaikannya membimbing penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak **Fakhrur Rozi, S.Sos, M.I.Kom** selaku Dosen Pembimbing Skripsi II yang telah memberikan banyak bimbingan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak/Ibu dosen serta staf pegawai Fakultas Ilmu Sosial Sumatera Utara Medan yang telah memberikan pelayanan, bantuan, bimbingan maupun mendidik penulis selama mengikuti perkuliahan, terkhusus untuk **Kak Liana** dan **Bang Rizky**.
8. Kepala Bagian Humas Sekretariat Kota Medan Bapak **Hendra Tarigan**, Admin Instagram *@humas_pemkomedan* Ibu **Elta Kemala Sari S**, Fotografer dan *Followers* akun *@humas_pemkomedan* Bapak **Irwansyah Putera Sitorus**, yang telah meluangkan waktunya untuk menjadi informan penelitian dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.
9. Kedua orang tua penulis, Bapak **Bosar Ritonga** dan Ibu **Nurlela Pane**, saudara-saudaraku, **Iko** dan **Tedi** serta seluruh keluarga tercinta yang telah memberikan doa, semangat, dukungan, serta pengertian yang besar kepada penulis selama penyelesaian penulisan skripsi ini.
10. Orang terdekat penulis saat revisi akhir ini berlangsung **Faisal Muhammad S.Si** yang selalu memberikan perhatian serta semangat kepada penulis untuk melaksanakan tugas akhir skripsi ini.
11. Sahabat terbaik di dunia ini **Rizki Yusnimar S.T**, yang selalu memahami kondisi *mood* penulis, yang selalu paham dengan tindakan dan memberikan arahan yang baik untuk penulis agar secepatnya menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.
12. Sahabat terbaik dibangku perkuliahan **Sasa** dan **Amoy** yang selalu bersama penulis dan tiada lelahnya untuk menemani penulis selama penelitian, selalu memberikan masukan serta motivasi, semoga kesuksesan menyertai kita bertiga.

13. Ibu diperantauan tercinta **Murni Hartati** yang selalu memberikan perhatian kepada penulis dan semangat dalam mengerjakan skripsi, dan adikku diperantauan ini **Dara** yang sangat sabar menghadapi dan membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi.
14. Sahabat yang selalu menghibur penulis **Nisa**, dan **Ranimah** yang selalu mengerti dan memberikan penulis motivasi saat merasa jenuh.
15. Orang tua angkatku Bunda **Wina Widya Lubis** dan Ayah **Mhd Fariz Hasibuan**, yang selalu mendengarkan keluh kesahku, dan memberikan semangat serta motivasi dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.
16. Teman-teman satu dosen pembimbing yaitu **Nazifah, Fikriyah, Fina, Lutfi, Yogo** dan **Firda**, semoga kesuksesan menyertai kita.
17. Seluruh teman seataap jurusan, teman-teman angkatan I tahun 2015 tanpa terkecuali, beberapa diantaranya **Witri, Novi, Maya, Dede, Dahlia, Emia**, dan juga seluruh mahasiswa/I Humas angkatan 2015. Semoga kalian yang sedang berjuang, dipermudah oleh Allah untuk segera menyelesaikan kuliahnya aamiin.

Sekali lagi penulis ucapkan terima kasih atas bantuan yang telah diberikan dari semua pihak. Tak mungkin dapat penulis balas satu persatu kebaikan yang telah diberikan. Semoga Allah yang membalas dengan sebaik-baik balasan *Amin amin amin ya rabbal'alamin*.

Medan, Agustus 2019
Penulis,

Aprilla Tami Ritonga
NIM 0603153021

DAFTAR ISI

SAMPUL

HALAMAN JUDUL

PERSETUJUAN PEMBIMBING ii

PENGESAHAN iii

MOTTO iv

PERNYATAAN DAN PERTANGGUNGJAWABAN PENULISAN SKRIPSI v

ABSTRAK vi

KATA PENGANTAR..... vii

DAFTAR ISI..... x

DAFTAR GAMBAR..... xii

DAFTAR TABEL xiii

BAB I PENDAHULUAN..... 1

- A. Latar Belakang 1
- B. Rumusan Masalah 7
- C. Tujuan Penelitian 11
- D. Manfaat Penelitian 8
- E. Definisi Konseptual..... 9
- F. Sistematika Pembahasan 10

BAB II KAJIAN TEORI 15

- A. Teori Citra 15
- B. Teori Semiotik..... 18

BAB III METODOLOGI PENELITIAN 23

- A. Pendekatan dan Jenis Penelitian..... 23
- B. Lokasi dan Waktu Penelitian 24
- C. Pemilihan Subyek Penelitian 24
- D. Tahap-tahap Penelitian..... 25
- E. Teknik Pengumpulan Data..... 26
- F. Teknik Analisis Data..... 28
- G. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data 29
- H. Sistematika Pembahasan 30

BAB IV Hasil Penelitian 32

- A. Gambaran Umum Lokasi 32

1. Visi dan Misi Pemerintah Kota Medan	32
2. Lambang Pemerintah Kota Medan.....	34
3. Visi dan Misi Humas Sekretariat Daerah Kota Medan	35
4. Tujuan Humas Sekretariat Daerah Kota Medan	38
5. Daftar Pegawai Humas Sekretariat Daerah Kota Medan	38
6. Tugas Pokok dan Fungsi Utama Humas Sekretariat Daerah Kota Medan	40
 B. Postingan Pelayanan Publik akun instagram @humas_pemkomedan dalam meningkatkan citra Pemerintah Kota Medan	53
1. Postingan Pelayanan Publik Terkait Penataan Kota dan Taman	53
2. Postingan Pelayanan Publik Terkait Pembersihan dan Pembangunan Drainase	60
3. Postingan Pelayanan Publik Terkait Penertiban Papan Reklame	68
4. Postingan Pelayanan Publik Terkait Pembersihan dan Penanggulangan Sampah	75
5. Postingan Pelayanan Publik Terkait Perbaikan Jalan	83
 BAB V PENUTUP.....	95
A. Kesimpulan	95
B. Saran.....	95

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Daftar Gambar

Gambar 2.1 Bagan Segitiga Semiotik

Gambar 3.1 Sistematika Pembahasan

Gambar 4.1 Logo Pemerintah Kota Medan

Gambar 4.2 Profil Instagram @humas_pemkomedan

Gambar 4.3 Postingan Pelayanan Publik terkait Penataan Kota Dan Taman

Gambar 4.4 Postingan Pelayanan Publik terkait Penataan Kota Dan Taman

Gambar 4.5 Postingan Pelayanan Publik terkait Pembersihan dan Penanggulangan Sampah

Gambar 4.6 Postingan Pelayanan Publik terkait Pembersihan dan Penanggulangan Sampah

Gambar 4.7 Postingan Pelayanan Publik terkait Penertiban Papan Reklame

Gambar 4.8 Postingan Pelayanan Publik terkait Penertiban Papan Reklame

Gambar 4.9 Postingan Pelayanan Publik terkait Pembersihan dan Pembangunan Drainase

Gambar 4.10 Postingan Pelayanan Publik terkait Pembersihan dan Pembangunan Drainase

Gambar 4.11 Postingan Pelayanan Publik terkait Perbaikan Jalan

Gambar 4.11 Postingan Pelayanan Publik terkait Perbaikan Jalan

Daftar Tabel

Tabel 3.1 Subjek Penelitian

Tabel 4.1 Daftar Pegawai Humas Sekretariat Daerah Kota Medan

Daftar Lampiran

Lampiran 1. Surat izin penelitian

Lampiran 2. Surat Keterangan Wawancara

Lampiran 3. Pertanyaan Wawancara

BAB I PENDAHALUAN

A. Latar Belakang Masalah

Humas Pemerintah Kota Medan merupakan suatu divisi penting dalam sistem Pemerintah Kota Medan. Tugas Humas dalam suatu divisi adalah sebagai jembatan antara pihak lembaga dengan masyarakat. Humas memberikan informasi terhadap masyarakat kemudian menampung aspirasi dari masyarakat terhadap lembaganya. Fungsi Humas dalam pemerintah adalah Humas sebagai komunikator, Humas mempunyai fungsi ganda. Pertama, fungsi ke-luar yang berarti ia memberikan informasi kepada khalayak sesuai dengan kebijaksanaan instansinya. Kedua, fungsi ke-dalam ia wajib menyerap reaksi dari khalayak untuk kepentingan instansinya (Widjaja, 2008:63). Dalam menjalankan tugasnya tersebut, Humas Pemerintah Kota Medan memanfaatkan media sosial Instagram sebagai wadah untuk menjembatani antara pihak lembaga dengan masyarakat. Lewat postingan akun Instagram *@humas_pemkomedan*, Humas Pemerintah Kota Medan mengemas informasi tersebut kedalam bentuk foto atau video disertai penjelasan *caption* yang mudah untuk dipahami oleh masyarakat.

Media sosial Instagram menjadi pilihan media yang bagus sebagai sarana Humas pemerintah untuk berbagi informasi tentang divisinya dalam hal kebijakan, aktivitas, dan pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat. Sebanyak pengikut 17.700 dan sebanyak 4.172 postingan dari akun Instagram *@humas_pemkomedan* terhitung dari pertama kali sejak Humas Pemerintah Kota Medan bergabung di Instagram yaitu pada tanggal 19 Januari 2016 sampai 01 Maret 2019, dengan demikian akun *@humas_pemkomedan*

sangat intens dan aktif dalam menggunakan Instagram. Humas Pemerintah Kota Medan lewat akun Instagram *@humas_pemkomedan* selalu *update* tentang berbagai macam informasi berupa kebijakan, aktivitas, dan pelayanan yang diberikan Pemerintah Kota Medan kepada masyarakat.

Pelayanan yang diberikan pemerintah tentu tidak ada batasnya. Pelayanan merupakan suatu kewajiban yang diberikan suatu lembaga pemerintahan kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan Pemerintah Kota Medan tersebut adalah penataan kota Medan seperti penataan ruang dan taman-taman, penertiban papan reklame di kota Medan, pelayanan kebersihan seperti penanggulangan sampah, kebersihan lingkungan-lingkungan, kemudian pelayanan infrastruktur seperti pembangunan gorong-gorong, pembetonan parit-parit, perbaikan jembatan, dan tentang pelayanan kesehatan masyarakat kota Medan, pelayanan tentang perizinan dagang berupa *control* makanan-makanan yang dijual pedagang, penertiban pedagang kaki lima yang tidak mempunyai izin dagang, dan berbagai pelayanan lainnya.

Pelayanan-pelayanan tersebut termasuk kegiatan wajib yang dilakukan Pemerintah Kota Medan. Pelayanan tersebut kemudian akan didokumentasikan oleh Humas Pemerintah Kota Medan berupa bentuk foto atau video, selanjutnya Humas Pemerintah Kota Medan kemudian akan mengolah dan diposting dalam akun Instagram *@humas_pemkomedan* disertai dengan penjelasan *caption* yang berkesinambungan dengan foto dan video tersebut dan akan membentuk sebuah konten yang mengandung pelayanan publik. Konten tersebut diunggah agar

pengikut akun Instagram @humas_pemkomedan dapat terkonstruksi kedalam postingan terkait pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah Kota Medan.

Humas Pemerintah Kota Medan mempunyai tujuan dan motif dalam setiap postingan-postingan pelayanan atau lainnya yang diunggah, selain untuk menyebarkan informasi dan kegiatan aktivitas Pemerintah Kota Medan, tujuan dan motif dari postingan tersebut adalah membentuk pandangan masyarakat atau umumnya lebih dikenal dengan citra pemerintah di ranah publik terhadap kinerja Pemerintah Kota Medan. Citra tersebut tersirat di dalam postingan foto atau video serta *caption* yang ditulis oleh akun Instagram @humas_pemkomedan. Menurut Ishaq (2017:161) dalam bukunya yang berjudul *Public Relations (Teori dan Praktik)*, kegiatan Humas tidak dapat dipisahkan dari citra dan reputasi perusahaan atau pemerintah, terhadap pandangan masyarakat. Hal tersebut merupakan satu kesatuan yang saling berkendali, artinya antara satu dengan yang lainnya saling bersinggungan dan mempengaruhi. Pandangan masyarakat terbentuk karena citra dan reputasi pemerintah. Pada sisi lain citra dan reputasi terbentuk oleh pandangan masyarakat. Demikian juga citra akan membentuk reputasi dan sebaliknya reputasi akan membentuk dan mempengaruhi citra. Citra akan terbentuk sepenuhnya ditentukan oleh bagaimana Humas mampu membangun persepsi (yang berkembang dalam benak publik) yang didasarkan oleh realitas (yang muncul dalam media) (Wasesa, 2005:13).

Citra merupakan suatu hal yang sangat penting demi keberlangsungan jalannya suatu lembaga. Menurut Katz (dalam Ishaq, 2017:161), citra itu dapat terbentuk atas dasar pandangan masyarakat berdasarkan aktivitas yang

dilakukannya. Citra adalah gambaran dari masyarakat terhadap pemerintah yang dengan sengaja diciptakan dari suatu objek, orang, atau kegiatan yang dilakukan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, citra adalah merupakan kata benda yang berarti rupa, gambar(an), gambaran yang dimiliki orang banyak mengenai pribadi, perusahaan, organisasi, atau suatu produk. Padanan kata citra dalam Bahasa Inggris adalah *image* yang berarti gambar, patung, kesan, bayang-bayang, tamsilam atau pelukisan dari suatu hal tertentu atau objek tertentu.

Citra atau pandangan masyarakat yang baik terbentuk karena pelayanan yang diberikan juga baik, sama halnya dengan pelayanan yang baik terbentuk karena adanya sistem pemerintah yang baik. Maka dari itu pemerintah tidak dibangun untuk melayani kebutuhan dirinya sendiri, tetapi berjuang untuk melayani kebutuhan dan kepentingan masyarakat serta menciptakan kondisi yang baik, memungkinkan setiap anggota masyarakat dapat mengembangkan kemampuan kreativitasnya, menikmati hasil agar demi mencapai tujuan bersama (Suaib, 2016:199-200). Pemerintah dituntut untuk selalu melayani segala kepentingan masyarakat dalam berbagai aspek atau dalam berbagai cara.

Nabi Muhammad saw pernah bersabda: *“Barangsiapa diserahi urusan manusia lalu menghindar melayani kamu yang lemah dan mereka yang memerlukan bantuan, maka kelak di hari kiamat, Allah tidak akan mengindahkannya.”* (HR. Imam Ahmad). Artinya seorang pemimpin muslim yang ditugasi mengurus urusan rakyat wajib memiliki semangat, mencintai kebenaran, bijaksana, menjaga amanah dan kepercayaan, ikhlas dan memiliki semangat pengabdian, melayani masyarakat dengan baik, zuhud terhadap kekuasaan, jujur,

memiliki visi keumatan, dan tanggung jawab moral. Apabila disertai tanggung jawab oleh negara kemudian tidak dilaksanakan dengan baik sesuai standar pelayanan yang telah ditentukan, Allah akan murka kepadanya sehingga kelak tidak mendapatkan perhatian Allah di hari kiamat.

Hadist tersebut menegaskan pemerintah yang baik pada dasarnya yaitu pemerintah yang menjunjung tinggi kehendak dan keinginan masyarakat, kemudian dapat meningkatkan nilai-nilai kemampuan dari masyarakat, kemudian melayani dan memenuhi pembangunan serta keadilan sosial dari pemerintah (Adisasmita, 2011:21). Melayani berarti memenuhi setiap kekurangan dan memperbaiki segala kerusakan demi kemajuan pemerintahan. Berdasarkan pengertian tersebut pemerintah yang baik berorientasi pada demokrasi dalam kehidupan bernegara dengan elemen dan konsekuensi seperti apakah pemerintah dipilih dan mendapat kepercayaan dari masyarakat, kemudian mengenai tergantung sejauh mana pemerintahan mempunyai kompetensi, dan sejauh mana struktur serta mekanisme dari pemerintahan berjalan sesuai fungsinya.

Savas (1987) (dalam Suaib: 2016:200) mendefinisikan bahwa *terminology* dari pelayanan pemerintah adalah pemberian pelayanan yang dibantu oleh agen-agen (pegawai) pemerintah. Artinya setiap satu kesatuan dari struktur pemerintah saling membantu dalam melayani masyarakat. Kemudian kualitas pelayanan pemerintah setiap saatnya harus ditingkatkan karena ini menjadi tumpuan dari dalam memperoleh jaminan atas hak-hak masyarakat.

Pelayanan pemerintah yang berkualitas atau biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas

pelayanan, tetapi perlu untuk diketahui pelayanan yang diberikan harus juga harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya. Selain itu pelayanan yang diberikan juga menjadi titik tolak ukur keberhasilan suatu pemerintahan. Oleh karena itu baik atau buruknya pandangan masyarakat terhadap suatu pemerintah sangat penting dan sangat berpengaruh terhadap keberlangsungan sistem pemerintahannya. Dengan alasan tersebut maka Humas Pemerintah Kota Medan lewat akun *@humas_pemkomedan* menggunakan Instagram tidak hanya digunakan sebatas pemberian informasi tetapi sekaligus sebagai jembatan antara masyarakat dengan pemerintah yang mempunyai motif untuk membentuk pandangan masyarakat.

Kinerja dan pelayanan dari pemerintah didokumentasikan berupa bentuk foto dan video yang dibubuhi *caption* kemudian dikemas membentuk konten postingan dan selanjutnya diunggah di akun Instagram *@humas_pemkomedan* yang berguna untuk membentuk rasa simpatik kepada Pemerintah Kota Medan. Hal ini tentu menarik rasa simpati oleh setiap kalangan, karena pada umumnya sistem pemerintahan terkesan selalu monoton. Dengan penggunaan media sosial sebagai wadah untuk berkomunikasi dengan masyarakat merupakan suatu terobosan baru dari pemerintah. Salah satu media sosial yang paling *booming* penggunaannya saat ini adalah Instagram.

Instagram lebih unggul dibanding media sosial terdahulunya adalah karena Instagram memiliki beberapa fitur dan daya tarik yang lebih dari media sosial seperti *facebook*, *tumblr*, dan *twitter* yang sempat menjadi pilihan masyarakat untuk berkomunikasi dan berinteraksi. Instagram memiliki fitur-fitur yang lebih

dibandingkan media sosial terdahulunya, Instagram menampilkan fitur-fitur tersebut dengan kualitas lebih sederhana sehingga mempermudah para pengguna baru Instagram untuk menguasai dan menjalankan aplikasi Instagram. Tak bisa dipungkiri, kemajuan teknologi pada saat ini merupakan suatu kebutuhan dalam mendukung berbagai macam aktivitas lapisan masyarakat. Pada saat sekarang ini, manusia lebih sering berkomunikasi menggunakan media sosial, karena lebih praktis dan mudah dalam hal berinteraksi dan berkomunikasi, dengan kemudahan tersebut jutaan manusia dari penjuru dunia dapat mengetahui sebuah informasi dengan sangat cepat tanpa batasan waktu.

Media sosial hanya sebatas layanan jaringan atau situs yang hanya memberi layanan berdasarkan atas rasa ketertarikan atau aktivitas keseharian manusia yang sama. Kemudian seiring waktu dan kebutuhan masyarakat, media sosial bertransformasi dan melahirkan media-media baru. Salah satu dari hasil transformasi media sosial itu adalah Instagram.

Instagram merupakan sebuah aplikasi bentuk blog yang mempunyai fungsi utama sebagai sarana mengunggah foto, video, disertai *caption* secara praktis. *Caption* di dalam Instagram dikemas dengan mengandung informasi penting berbentuk teks yang dibuat sedemikian rupa yang kemudian akan disebarkan kepada masyarakat. *Caption* di dalam Instagram sangat penting, melalui *caption* kita dapat mengetahui maksud dan tujuan dari foto dan video itu lebih jelas.

Instagram sendiri sebagai media sosial berbasis gambar dan video ini menjadi wadah yang efektif untuk digunakan dan dimanfaatkan berbagai macam sarana. Sejauh ini, banyak ditemui akun-akun yang memanfaatkan

Instagram demi kepentingannya seperti, berdagang berdakwah, berpolitik, memberi hiburan, penyedia jasa, berkomunitas, dan sebagainya. Instagram berkembang sebagai layanan dari media sosial dengan efek atau dampak yang luar biasa dan menjanjikan, karena cakupan atau pemanfaatan yang luas dari penggunaan layanan Instagram.

Media sosial Instagram juga memiliki beberapa kelebihan, yaitu dapat terkoneksi dengan beberapa media sosial lainnya, hal itu menjadikan apa yang di posting di Instagram juga secara otomatis dapat *ter-update* di media sosial lain seperti *facebook* dan *twitter*. Berdasarkan hasil survei *WeAreSocial.net* dan *Hootsuite*, Instagram merupakan media sosial dengan pengguna terbanyak ke tujuh di dunia, dengan demikian peminatan terhadap Instagram sangat banyak dari berbagai lapisan masyarakat.

Pemanfaatan Instagram cukup luas dan menjanjikan membuat pemerintah tertarik untuk menjadikan Instagram sebagai saluran untuk berkomunikasi dengan masyarakat, berbagai divisi dari lapisan pemerintah turut andil dalam penggunaan Instagram tersebut. Sektor penggunaan dari Instagram memang dibuat bukan hanya tertuju pada satu lapisan masyarakat saja, namun semua kalangan dapat mengakses dengan mudah media Instagram ini. jadi oleh karena itu pemanfaatan dari Instagram ini tidak hanya digunakan oleh masyarakat biasa saja, tetapi pemerintahan turut menikmati penggunaan dari media sosial Instagram ini, karena pengaruh birokrasi hubungan pemerintah dengan masyarakat memiliki jarak dan kesenjangan, oleh karena itu salah satu alasan pemerintah menggunakan

media sosial seperti Instagram adalah agar jarak dan kesenjangan antara pemerintah dan masyarakat itu dapat berkurang demi kepentingan bersama.

Pemerintah zaman sekarang memang sudah melek terhadap internet dan media sosial. Hal ini akhirnya menjadi perhatian dari beberapa Pemerintah Kota dan daerah di Indonesia untuk memanfaatkan Instagram menjadi media atau wadah informasi mengenai keadaan kota dan kinerjanya. Hal ini secara tidak langsung dapat membentuk pandangan masyarakat lewat Instagram terhadap pemerintah, karena dengan penggunaan media sosial jarak antara pemerintah dengan rakyat dapat terkikis.

Media sosial Instagram saat ini bukan hanya menjadi tampilan *profile* seseorang, atau hanya sebatas untuk pemberitahuan atas suatu informasi, atau hanya sekedar berinteraksi, namun juga dapat membentuk dan merekonstruksi pandangan seseorang terhadap suatu hal. Dalam kajian ilmu komunikasi mengenai hubungan masyarakat, postingan foto dan video pelayanan-pelayanan disertai *caption* yang diberikan Pemerintah Kota medan lewat akun Instagram *@humas_pemkomedan* dan mengharapkan masyarakat dapat terkonstruksi ke dalam postingan sehingga membentuk citra, merupakan suatu bentuk dari teori semiotik, teori ini menjelaskan bagaimana “*segitiga makna (meaning triangle)*” yaitu berupa pesan yang dikemas lewat konten foto atau video (simbol) untuk dapat membentuk pandangan yang baik dari masyarakat (objek).

Penelitian ini berfokus kepada proses rekonstruksi citra Pemko Medan dalam postingan akun Instagram *@humas_pemkomedan* tentang pelayanan publik. Peneliti mengambil postingan akun Instagram *@humas_pemkomedan*

terkat pelayanan publik pada periode 1 Januari 2019-1 Maret 2019. Dalam periode itu terdapat 200 postingan foto dan video tentang berbagai aktivitas pejabat, organisasi perangkat daerah maupun program kerja Pemerintah Kota Medan (Pemko Medan), termasuk pelayanan publik. Adapun pelayanan publik tersebut antara lain yaitu, pertama penanggulangan atau pembersihan sampah, kedua penataan kota dan taman, ketiga penertiban papan reklame, ketempat pembersihan *drainase* atau parit-parit, kelima perbaikan jalan. Dari paparan di atas peneliti tertarik untuk mengkaji mengenai fenomena ini lebih dalam, hal ini dimaksudkan guna memahami serta mengetahui pelayanan publik dalam meningkatkan citra Pemerintah Kota Medan dengan analisis Semiotika pada postingan akun Instagram *@humas_pemkomedan*).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan dan dijelaskan peneliti di atas, maka peneliti merumuskan masalah di dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana postingan pelayanan publik Pemerintah Kota medan yang tergambar dalam akun Instagram *@humas_pemkomedan* ?
2. Apa-apa saja postingan pelayanan publik yang ada didalam akun instagram *@humas_pemkomedan* ?
3. Apakah postingan pelayanan publik dalam akun instagram *@humas_pemkomedan* dapat meningkatkan Citra Pemerintah Kota medan ?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian dilakukan karena mempunyai suatu tujuan, adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pelayanan publik Pemerintah Kota medan yang tergambar diposting akun Instagram *@humas_pemkomedan*.
2. Untuk mengetahui Apa-apa saja postingan pelayanan publik yang ada didalam akun instagram *@humas_pemkomedan*.
3. Untuk mengetahui apakah postingan pelayanan publik dalam akun instagram *@humas_pemkomedan* dapat meningkatkan Citra Pemerintah Kota medan

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kontribusi atau sumbangan dalam hal perkembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai citra Pemerintah Kota medan dan pelayanan publik yang diberikam, dan menjadi bermanfaat dalam ilmu pengetahuan tentang komunikasi dan kehumasan. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi sumber informasi yang penting terkait dengan pelayanan publik yang diberikan Pemerintah Kota medan lewat akun Instagram *@humas_pemkomedan*.

E. Kajian Terdahulu

Penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini adalah penelitian dari Hanafi Rochman (2017) dengan judul “Citra Diri Anies Baswedan Melalui Akun Instagram *@aniesbaswedan* terhadap Follower Pada Kampanye Putaran Pertama Pilkada DKI Jakarta 2017” hasil penelitian ini mengatakan bahwa Anies

Baswedan mengkonstruksi dirinya menjadi dua kategori dalam unggahannya di Instagram, pertama sebagai pribadi yang agamis dan kedua sebagai pribadi yang nasionalis. Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui tahapan-tahapan citra diri Anies Baswedan lewat akun Instagram @aniesbaswedan.

Penelitian selanjutnya yang dilakukan melalui analisis konten Instagram adalah penelitian dari Moh. Ali Ma'ruf (2017) dengan judul “Analisa Penggunaan Instagram Sebagai Media Informasi Kabupaten Nganjuk (Studi Deskriptif Kualitatif pada *founder* dan *followers* @nganjukkotabayu)”. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa strategi komunikasi yang dilakukan oleh akun Instagram @nganjukkotabayu melalui 11 tahap yaitu, memilih komunikator, menetapkan target dan menganalisis kebutuhan audiens, menyiapkan pesan, memilih media dan saluran komunikasi, produksi media, bahan komunikasi awal, penyebaran media komunikasi, menganalisis efek komunikasi, memobilisasi pengaruh kelompok, buat rencana anggaran, evaluasi dan audit komunikasi. Pesan atau informasi yang disampaikan di dalam konten dibuat secara menarik.

Kemudian penelitian dari Nurhadiani Gusmi (2016) dengan judul “New Media Dalam Proses Pembentukan Citra (Studi Deskriptif Kualitatif Pada Bidang Humas Kepolisian Daerah Istimewa Yogyakarta dalam Pengelolaan *Website* www.tribatanewsjogja.com)”. Hasil dari penelitian ini adalah dalam mengelola situs web baru www.tribatanewsjogja.com sudah sesuai dengan teori situs web. Manajemen situs web yang dilakukan oleh bidang Humas Polda DIY juga masih kurang dari sumber daya manusia dan teknologi. Bidang Humas Polda DIY juga

perlu untuk meningkatkan kinerja situs web untuk membantu melayani dan membangun citra positif di masyarakat.

F. Defenisi Konseptual

Humas atau hubungan masyarakat yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kegiatan yang menyangkut baik individu ke dalam maupun ke luar dan semua kegiatan diselenggarakan dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintah. Humas menjadi jembatan komunikasi antara pihak pemerintah terhadap masyarakat. Humas akan menampung aspirasi atau cita-cita masyarakat dan dilakukan secara timbal balik atau *give and take* (Widjaja, 2008:53) yang kemudian mengharapkan pandangan yang baik dari masyarakat atau umunya disebut citra. Humas memang selalu terikat dengan yang dinamakan citra baik itu citra pemerintahan ataupun instansi swasta. Berbagai macam cara dilakukan oleh divisi humas agar dapat menyalurkan dan menerima informasi, salah satunya dapat menggunakan media sosial Instagram,

Instagram dalam penelitian ini adalah sebagai saluran yang dipilih pemerintah. Instagram sendiri adalah merupakan suatu aplikasi sosial media yang berbasis aplikasi. Pada umumnya orang-orang menggunakan Instagram untuk saling mensharing atau membagikan foto maupun video. Sama halnya seperti *aplikasi* media sosial lain, pada Instagram ini anda dapat mencari banyak teman dengan menggunakan istilah *Follow dan Follower* atau Mengikuti dan Pengikut. Penggunaan Instagram memang *relative* sangat mudah dan juga jangkauannya yang sangat luas, hal inilah yang mendorong divisi humas atau lainnya untuk

menyebarkan informasi. Melalui postingan yang dibuat oleh divisi humas tentu mempunyai tujuan dan motif, salah satunya adalah membentuk citra pemerintah.

Citra pemerintahan atau pandangan dari masyarakat terhadap sistem kerja lembaganya, citra sangat mempengaruhi keberhasilan suatu lembaga, dengan adanya citra pemerintah juga menjadi titik tolak ukur dan evaluasi setiap program pemerintah. Bill Canton (dalam Ishaq, 2017:161) mendefenisikan citra adalah kesan, perasaan, gambaran, dari publik terhadap perusahaan atau organisasi, kesan yang dengan sengaja diciptakan dari suatu objek, orang, atau organisasi yang dapat berupa suatu lembaga pemerintah. Citra adalah satu aset yang penting bagi pemerintah. Komunikasi dan keterbukaan dari organisasi merupakan usaha ideal untuk membangun citra positif (Syarifuddin, 2016:155). Citra pemerintah dapat diperoleh dari pelayanan yang baik. Pelayanan tersebut diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat.

Pelayanan publik itu sendiri adalah pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan kepada pemerintah sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik adalah suatu bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang, jasa yang pada hakikatnya menjadi tanggung jawab dan harus dilaksanakan oleh pemerintah (Widjaja, 2008:94). Pelayanan yang baik merupakan satu kesatuan dari sistem kerja pemerintahan yang baik. Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Daerah.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Teori Citra

Menurut Frank Jefkins dalam buku *Public Relations*, definisi citra dalam konteks humas citra diartikan sebagai kesan, gambaran yang tepat (sesuai dengan kenyataan) atas sosok keberadaan berbagai kebijakan personal personil atau jasa-jasa dari suatu organisasi atau perusahaan. Ada beberapa jenis citra menurut Jefkins (dalam Ardianto 2010: 100), diantaranya:

1. Citra bayangan (*mirror image*), yaitu citra yang melekat pada orang dalam atau organisasi, biasanya adalah pemimpinnya, mengenai anggapan pihak luar tentang organisasinya.
2. Citra yang berlaku (*current image*), adalah suatu citra atau pandangan yang dianut oleh pihak-pihak luar mengenai suatu organisasi.
3. Citra yang diharapkan (*wish image*), adalah citra yang diinginkan oleh pihak lembaga. Citra ini juga tidak sama dengan citra sebenarnya. Biasanya citra yang diharapkan itu lebih baik atau lebih menyenangkan daripada citra yang ada.
4. Citra perusahaan (*corporate image*) adalah citra organisasi secara keseluruhan. Citra ini terbentuk bukan sekedar citra atas produk atau pelayanannya, tetapi dari banyak hal seperti sejarah atau riwayat hidup perusahaan yang gemilang, keberhasilan dan stabilitas keuangan, reputasi sebagai pencipta lapangan kerja dll.
5. Citra majemuk (*multiple images*). Banyaknya jumlah pegawai (individu), cabang atau perwakilan dari sebuah perusahaan atau organisasi dapat

memunculkan suatu citra yang belum tentu sama dengan citra organisasi atau perusahaan tersebut secara keseluruhan. Jumlah citra yang dimiliki suatu perusahaan bisa dikatakan sama banyaknya dengan jumlah pegawai yang dimiliki. Proses pembentukan citra menurut Hawkins et al (2000: 55) terjadi melalui lima tahap sebagai berikut:

- a. *Exposure*, mengetahui (melihat atau mendengar) upaya yang dilakukan perusahaan dalam membentuk citra perusahaan.
- b. *Attention*, memperhatikan upaya perusahaan tersebut.
- c. *Comprehensive*, mencoba memahami semua upaya yang dilakukan perusahaan.
- d. *Image*, terbentuknya citra perusahaan.
- e. *Behavior*, citra perusahaan yang terbentuk akan menentukan perilaku sasaran dalam hubungannya dengan perusahaan.

Dari beberapa definisi citra di atas, dapat diketahui bahwa citra adalah gambaran atau pandangan seseorang terhadap sebuah lembaga atau perusahaan yang bertujuan untuk mendapatkan kesan baik dari publik internal maupun publik eksternal. Karenanya untuk mendapatkan citra yang diinginkan oleh manajemen perusahaan, menurut Kottler (dalam Wasesa 2006: 14) ada tiga proses seleksi ketika seseorang mempersepsikan sesuatu:

1. *Selective attention*, humas harus mampu menciptakan informasi sesuai kebutuhan media dan mampu menarik perhatian masyarakat.
2. *Selective distortion*, kecenderungan seseorang untuk memilah-milah informasi berdasarkan kepentingan pribadinya dan menerjemahkan

informasi berdasarkan pola pikir sebelumnya yang berkaitan dengan informasi tersebut.

3. *Selective retentions*, seseorang akan mudah mengingat informasi yang diberikan secara berulang-ulang, maka humas dituntut untuk mampu membuat informasi yang tidak membosankan meskipun disampaikan berulang-ulang.

Dengan demikian, seberapa jauh citra akan terbentuk sepenuhnya ditentukan oleh bagaimana humas mampu membangun persepsi yang didasarkan pada realitas yang terjadi (Wasesa, 2006: 55). Sutisna (dalam Ardianto 2010: 99) mengemukakan bahwa image adalah realitas. Oleh karena itu, program pengembangan dan perbaikan citra harus didasarkan pada realitas. Jika citra tidak sesuai dengan realitas dan kinerja kita tidak baik, itu adalah kesalahan kita dalam berkomunikasi. Jika citra sesuai dengan realitas dan merefleksikan kinerja yang buruk, itu berarti kesalahan kita dalam mengelola organisasi.

Kajian tentang citra berkembang dibidang kajian semiotika. Kajian ini menurut Yasraf Amir Piliang (dalam Ishaq, 2017:161), dikenal dengan istilah *imamologi*. Imago ditambah dengan kata logos yang berarti imaji, citra ditambah dengan ilmu, yaitu ilmu yang membahas tentang citra atau imaji dan peran teknologi dalam proses pencitraan. Teknologi memiliki peran sedemikian penting dalam proses pencitraan, terutama di era komunikasi dan digital seperti saat sekarang ini. teknologi pencitraan dapat menciptakan sebuah dunia yang mengakomodasi eksistensi manusia saat ini. Dalam hubungan masyarakat

imamologi diperlukan untuk membangun citra suatu organisasi atau lembaga pemerintahan.

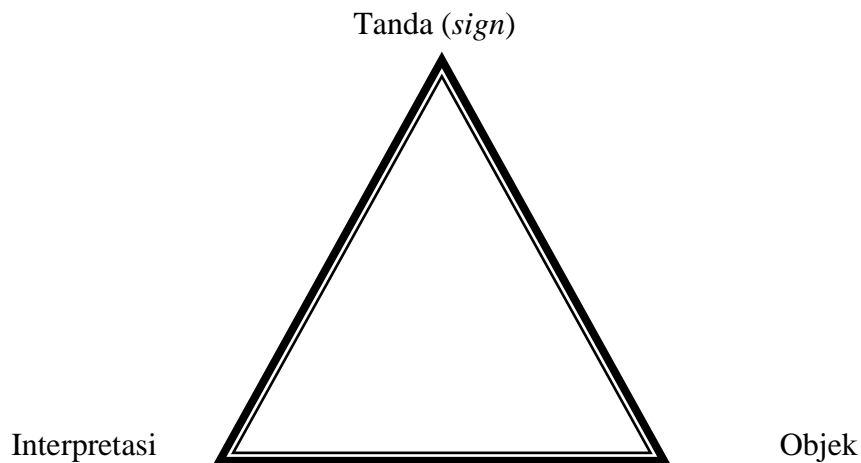
B. Teori Semiotik

Pada penelitian ini akan menggunakan pendekatan teori Semiotika. Pendekatan ini biasa disebut dengan tradisi semiotik, Charles Saunders Pierce, adalah ahli semiotik *modern* pertama, dapat dikatakan pula sebagai pelopor dari teori ini. Konsep dasar pada teori ini adalah tanda yang didefinisikan sebagai stimulus yang menandakan atau menunjukkan beberapa kondisi lain, kemudian konsep dasar lain adalah memaknakan simbol-simbol dengan kompleks dan banyak arti. Kebanyakan pemikiran semiotik melibatkan ide dasar *triad of meaning* yang menegaskan bahwa arti muncul dari hubungan diantara tiga hal yaitu, benda yang dituju, manusia sebagai penafsir, dan tanda atau simbol-simbol (Little John, 2012:54). Semiotika memiliki peran penting dalam membantu kita memahami bagaimana membuat pesan, dan menyusun struktur pesan. Teori semiotik ini juga membantuk kita memahami struktur pesan (Morissan, 2013:31).

Tanda mengacu pada acuan dan pemaknaan yang menjadi fungsi utama dalam tradisi ini. Definisi dari tanda sendiri ialah sesuatu yang memiliki bentuk fisik, dan merujuk pada suatu hal yang lain. Penggunaan tanda tersebut, Pierce ingin mengidentifikasi partikel dasar dari tanda dan menggabungkan kembali semua komponen ke dalam struktur tunggal. Semiotika adalah studi mengenai tanda (*sign*) dan simbol yang merupakan tradisi penting dalam pemikiran tradisi komunikasi ini. Tradisi semiotika mencakup teori utama bagaimana tanda

mewakili objek, ide, situasi, keadaan, perasaan, dan sebagainya yang berada dari luar diri (Morissan, 2009:28).

Konsep dasar yang menyatukan tradisi semiotik ini adalah tanda yang diartikan sebagai stimulus yang mengacu pada suatu yang bukan dirinya sendiri. Tanda merupakan dasar bagi semua komunikasi. Tanda mengacu pada sesuatu yang bukan dirinya sendiri sedangkan makna adalah hubungan antara objek dan ide dengan tanda. Konsep tersebut menyatu dalam teori komunikasi, khususnya teori komunikasi yang memberikan perhatian pada simbol, bahasa, dan tingkah laku nonverbal. Teori ini menjelaskan bagaimana tanda dihubungkan dengan makna dan tanda diorganisasi atau dikonstruksi (Morissan, 2013:31). Proses tersebut, umumnya disebut teori segitiga makna (*triangle of meaning*) yang terdiri atas tanda (*sign*), objek (*object*) dan interpretasi. Seperti yang tergambar pada bagan segitiga semiotik berikut :



Sumber : buku Morissan (2009:28)

Bagan tersebut berlaku bagi hubungan yang dihubungkan

Gambar 2.1

Jika pendekatan teori semiotik dari Charles Sanders Pierce itu di kaitkan dengan penelitian ini, Humas Pemerintah Kota medan melakukan postingan di akun media sosial Instagram melalui tiga tahapan (*meaning triangle*) dari tradisi semiotik ini yaitu :

1. Tanda (*sign*)

Tanda (*sign*) merupakan sesuatu fisik yang dapat ditangkap dan dipahami oleh panca indera manusia dan merupakan sesuatu yang merujuk hal lain di luar tanda itu sendiri, sehingga dalam penelitian ini menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Medan dalam mencitrakan dirinya menghadirkan postingan terkait pelayanan publik yang didokumentasikan dan di buat dalam bentuk konten foto dan video disertai informasi yang dikemas didalam *caption*, kemudian hal itu dapat membangun citra positif bagi Pemerintah Kota Medan.

2. Objek

Objek merupakan konteks sosial yang menjadi sumber dari sesuatu yang dirujuk oleh tanda, yaitu bagaimana Pemerintah Kota Medan menjadikan ikon Instagram yang sedang banyak diminati masyarakat. Dengan nama akun *@humas_pemkomedan* Pemerintah Kota Medan menjadikan Instagram sebagai salah satu saluran untuk dapat menyampaikan berbagai aktivitas pejabat, organisasi perangkat daerah maupun program kerja Pemerintah Kota Medan, termasuk pelayanan publik, adanya hal ini membuat masyarakat lebih mudah memahami dan menerimanya.

3. Interpretasi

Interpretasi merupakan konsep pemikiran dari orang yang menggunakan tanda dan menurunkannya ke suatu makna yang ada dalam benak seseorang tentang objek yang dirujuk sebuah tanda. Yaitu saat Pemerintah Kota Medan lewat akun Instagram *@humas_pemkomedan* berbagai aktivitas pejabat, organisasi perangkat daerah maupun program kerja Pemerintah Kota Medan, termasuk pelayanan publik, kemudian saat masyarakat melihat dan memahami makna dari postingan yang dilakukan oleh yang ada di akun Instagram *@humas_pemkomedan*.

Pemerintah Kota Medan melalui akun Instagram *@humas_pemkomedan* sebagai objek memberikan tanda berupa foto atau video dalam akun Instagram *@humas_pemkomedan*, dan interpretasi adalah penafsiran dari masyarakat terhadap postingan, dan Pemerintah Kota Medan. Penafsiran tersebut dapat membentuk sebuah pandangan masyarakat terhadap Pemerintah Kota Medan atau biasa disebut citra Pemerintah Kota Medan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) citra merupakan gambaran diri yang sengaja diciptakan oleh pemerintah demi kepentingan atau reputasi dari pemerintahannya. Dalam upaya meningkatkan reputasi ini, pemerintah melakukan berbagai cara termasuk menggunakan media sosial.

Kontribusi dari *Jean Baudrillard* juga memperkuat teori semiotik ini dengan teori nya yang bernama Teori Semiotik Media. Baudrillard meyakini bahwa tanda-tanda memang terpisah dari objek yang mereka tandai dan media telah menggerakkan proses ini hingga titik dimana tidak ada yang nyata. Awalnya

sebuah tanda adalah sebuah representasi sederhana dari sebuah objek atau situasi. Tanda memiliki sebuah hubungan yang jelas dengan apa yang diwakilinya. Pesan-pesan di dalam media dipenuhi oleh gambar-gambar simbolis yang memang dirancang untuk mempengaruhi individu dan masyarakat. Karya Baudrillard ini menjelaskan media mendominasi kehidupan kita dengan informasi yang membentuk apa yang kita rasakan sebagai pengalaman yang nyata, tetapi yang juga dihilangkan dari hal-hal yang alami (Lilltle John, 2012:408-410).

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini akan menggunakan jenis penelitian dekskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan model format deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Metodologi kualitatif memandang bahwa prosedur riset atau tahapan riset berisi upaya dialektikal dan partisipatif antara periset dan realitas (Kriyantono, 2012: 46). Menurut Burhan Bungin dalam bukunya Penelitian Kualitatif Edisi Kedua, “penelitian dengan format deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan berbagai kondisi, situasi atau fenomena realitas sosial di masyarakat yang menjadi objek penelitian dan berupaya menarik realitas itu ke permukaan sebagai ciri tentang situasi atau fenomena tertentu” (Bungin, 2007: 68). Metode penelitian kualitatif merupakan metode yang digunakan untuk meneliti objek yang alami, yang artinya tidak berusaha untuk mencari pengaruh dari variable tertentu terhadap variable lain. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui nilai variable mandiri, baik satu variable atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan satu variable dengan variable lain. Jadi maksud dari penelitian ini adalah untuk menggambarkan fakta serta mengadakan perlakuan yang khusus terhadap data-data yang akan didapat nantinya.

Penelitian ini mencari fakta yang akan berguna untuk memperoleh data dan informasi mengenai postingan pelayanan publik dan citra Pemerintah Kota Medan melalui postingan dalam akun Instagram *@humas_pemkomedan*.

Peneliti mengambil postingan pelayanan publik dari kurun waktu 01 Januari 2019-01 Maret 2019, dalam kurun waktu itu ada sebanyak 200 postingan, kemudian peneliti memilih 10 konten foto berdasarkan 5 kategori pelayanan publik yaitu, pertama penanggulangan atau pembersihan sampah, kedua penataan kota dan taman, ketiga penertiban papan reklame, ketempat pembersihan dan pembangunan *drainase* atau parit-parit, kelima perbaikan jalan. Masing-masing konten foto postingan pelayanan publik tersebut akan berdasarkan *likers* terbanyak. Kemudian data dan informasi yang akan diperoleh nantinya akan dideksripsikan sesuai dengan kenyataan (fakta) yang ada di lapangan dan akan disajikan dalam bentuk kata-kata atau kalimat kemudian ditarik kesimpulan.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kota Medan melalui postingan pelayanan publik yang ada didalam akun Instagram *@humas_pemkomdan*, dan waktu yang digunakan untuk penelitian ini juli 2019.

C. Pemilihan Subyek Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, subjek penelitian adalah siapa yang akan menjadi informan atau orang yang akan diwawancarai. “Informan penelitian adalah subjek yang memahami informasi objek penelitian sebagai pelaku maupun orang lain yang memahami objek penelitian” (Bungin. 2007: 78). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, subjek riset atau informan tidak terlalu besar jumlahnya (Kriyantono, 2012: 46), maka peneliti menetapkan informan untuk diwawancarai yaitu :

No	Nama Informan	Keterangan
1.	Hendra Tarigan	Kasubbag Humas Sekretariat Kota Medan
2.	Elta Mala Sari S.	Staff/Pegawai Humas Sekretariat Kota Medan
3.	Irwansyah Putera Sitorus	Tenaga Ahli TIK Kominfo Provsu / <i>Followers Akun instagram @humas_pemkomedan</i>

Tabel 3.1

(Sumber Olahan Peneliti)

D. Tahap-tahap Penelitian

Prosedur penelitian merupakan penjelasan tahap-tahap yang harus ditempuh dalam suatu penelitian yang tujuannya agar penelitian itu dapat mencapai hasil yang maksimal, oleh sebab itu suatu penelitian harus melewati tahap-tahap di dalam penelitian, tahap-tahap prosedur penelitian meliputi tiga hal yaitu:

1. Tahap Pra Lapangan, tahap ini merupakan tahap awal yang dilakukan peneliti dengan pertimbangan etika penelitian lapangan melalui tahap pembuatan rancangan usulan penelitian,
2. Tahap Pekerjaan Lapangan, dalam tahap ini peneliti berusaha mempersiapkan diri untuk menggali dan mengumpulkan data-data untuk dibuat suatu analisis data.
3. Tahap Analisis Data, pada tahap ini dilakukan kegiatan yang berupa mengolah data diperoleh dari narasumber maupun

dokumen, kemudian akan disusun kedalam sebuah penelitian.

Hasil analisis tersebut dituangkan dalam bentuk laporan sementara sebelum menulis keputusan akhir.

E. Teknik Pengumpulan Data

Berbagai cara dalam melakukan pengumpulan data di dalam suatu penelitian. Teknik yang akan digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan beberapa teknik sebagai berikut :

1. Observasi

Observasi dalam penelitian adalah merupakan suatu teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian untuk melakukan suatu pengamatan secara langsung dilapangan. Teknik ini akan digunakan untuk mengamati dan menganalisis bagaimana proses postingan pelayanan publik dalam meningkatkan Citra Pemerintah Kota Medan melalui akun Instagram *@humas_pemkomedan*. Peneliti mengambil langkah observasi sebagai berikut :

1. Mengamati postingan pelayanan publik dalam akun instagram *@humas_pemkomedan*.
2. Merinci lokasi penelitian, dan mengamati sistem kerja Humas Sekretariat Daerah Kota Medan.

3. Menganalisis setiap konten pelayanan publik yang diambil serta bagaimana prosedur dari postingan tersebut di unggah.

2. Wawancara

Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini bertujuan untuk memperoleh hasil data yang akurat atau informasi yang benar secara mendalam mengenai postingan pelayanan publik dalam meningkatkan Citra Pemerintah Kota Medan melalui akun Instagram @humas_pemkomedan. Teknik ini dilakukan dengan menyiapkan atau menyusun pedoman wawancara yang memuat beberapa pertanyaan-pertanyaan mengenai pokok-pokok permasalahan yang akan diteliti. Peneliti mengambil informan wawancara berdasarkan Latar belakang yang dimiliki informan. Kemudian peneliti merinci pertanyaan-pertanyaan yang mendukung penelitian ini.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi ini digunakan dalam penelitian ini, teknik ini dikhususkan dapat menghimpun, menganalisis, merangkum, dokumen mengenai permasalahan penelitian yang didapatkan saat penelitian berlangsung. Peneliti merangkum hasil dari observasi dan wawancara untuk dikembangkan dalam penelitian ini. Peneliti mengambil tiap-tiap *point* penting dari

observasi dan wawancara yang dilakukan di Humas Sekretariat Daerah Kota Medan.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik Dekriptif Kualitatif yaitu data yang berhubungan dengan nilai atau kesan (Isma, 2014:61), adapun teknik analisis data yaitu memiliki langkah-langkah sebagai berikut :

1. Reduksi data

Data yang di peroleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi merupakan masih data mentah dari lokasi penelitian (lapangan). Untuk itu nantinya perlu dilakukan pemilihan data yang relevan atau baik untuk disajikan dan dapat menjawab segala pertanyaan yang ada. Setelah melakukan pemilihan data, selanjutnya data disederhanakan dengan mengambil inti sari atau data pokok dan benar-benar yang diperlukan dalam menjawab permasalahan yang akan diteliti.

2. Penyajian Data

Data yang telah disusun dari hasil reduksi data kemudian disajikan dalam bentuk narasi deksripsi. Data yang akan disajikan merupakan data yang dapat digunakan untuk menjawab permasalahan yang akan diteliti. Setelah itu, data akan di sajikan secara rinci maka langkah selanjutnya adalah membahas data yang akan disajikan tersebut.

3. Penarikan Kesimpulan

Data yang telah disajikan, data tersebut dibahas secara rinci, maka selanjutnya data tersebut dapat diambil kesimpulannya. Kesimpulan dari data tersebut digunakan sebagai jawaban dari permasalahan yang akan diteliti.

G. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan hal yang sangat penting, karena penelitian kualitatif harus mengungkapkan kebenaran yang objektif. Melalui keabsahan data kredibilitas atau kepercayaan penelitian kualitatif dapat tercapai. Penelitian ini untuk mendapatkan keabsahan data dilakukan dengan triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Teknik triangulasi sumber merupakan teknik yang digunakan. Triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Untuk mencapai keabsahan data, peneliti akan melakukan beberapa langkah sebagai berikut:

- a. Membandingkan hasil pengamatan dengan hasil wawancara,
- b. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi,
- c. Membandingkan apa yang dikatakan orang – orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu,
- d. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat orang lain.

- e. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan (Moleong, 2010: 178).

H. Sistematika Pembahasan

Penggunaan sistematika pembahasan dimaksudkan guna untuk mendapatkan gambaran umum serta memudahkan pembaca dalam membaca hasil penelitian ini. Sistematika pembahasan pada dasarnya berisi uraian tentang tahap-tahap pembahasan yang dilakukan oleh peneliti. Adapun pembahasan yang dimaksud adalah sebagai berikut:

Bab pertama terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian terdahulu dan definisi konseptual. Pada Bab pertama ini berisi tentang gambaran umum dari isi penelitian yang akan dilakukan.

Bab kedua menjelaskan tentang landasan teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Teori Citra dan Teori Semiotik. Landasan teori dalam sebuah penelitian sangat penting agar penelitian tersebut kuat dan mendapatkan hasilnya.

Bab ketiga menjelaskan tentang metodologi penelitian yaitu sebagai alat ukur untuk melakukan sebuah penelitian. Adapun dalam metodologi penelitian adalah Pendekatan dan Jenis Penelitian yaitu Deskriptif Kualitatif, lokasi dan waktu penelitian, subyek penelitian, tahap-tahap penelitian, teknik pengumpulan data setelah melakukan penelitian, teknik analisis data, keabsahan data dan sistematika pembahasan.

Bab keempat tentang hasil penelitian yang ditemukan peneliti yaitu gambaran lokasi penelitian, visi dan misi Pemerintah Kota Medan, Tugas pokok dan fungsi utama Humas Sekretariat Daerah Kota Medan, *Profile* Instagram akun *@humas_pemkomedan*, kemudian postingan pelayanan publik dalam meningkatkan citra Pemerintah Kota Medan yaitu data penelitian dari hasil penelitian yang dilakukan di beberapa literatur dan media sosial Instagram menjelaskan tentang analisis data dengan menggunakan metode analisis semiotik dan dikaitkan dengan temuan data dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti.

Bab kelima berisi tentang kesimpulan penelitian, saran yang berkaitan dengan penelitian

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti terlebih dahulu mengetahui lokasi, visi dan misi Pemerintah Kota Medan dan Humas Sekretariat daerah Kota Medan, kemudian Tugas pokok dan fungsi utama dari Humas Sekretariat Daerah Kota Medan yang tujuannya adalah untuk mencapai tujuan bersama.

Pemerintah Kota Medan terletak di jalan Kapten Maulana Lubis No.2, Petisah Tengah, Kecamatan Petisah Tengah, Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara. Dalam menjalankan program kerjanya Pemerintah Kota Medan memiliki bagian-bagian dalam organisasinya yang bergerak sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing, yang tujuan utamanya adalah membantu tugas dari Pemerintah Kota Medan. Selain itu Pemerintah Kota Medan juga mempunyai Visi dan Misi, yang tujuannya sebagai pedoman dan titik acuan dari sistem kerja dari Pemerintah Kota Medan.

1. Visi dan Misi Pemerintah Kota Medan

Semboyan/Slogan Walikota dan Wakil Walikota Medan :

"Medan Rumah Kita"

Visi Pemerintah Kota Medan adalah :

"Menjadi Kota Masa Depan yang Multikultural, Berdaya Saing, Humanis, Sejahtera dan Religius"

Misi Pemerintah Kota Medan adalah :

a. Kerjasama

Menumbuhkan kembangkan stabilitas, kemitraan, partisipasi dan kebersamaan dari seluruh pemangku kepentingan pembangunan kota.

b. Kreatifitas dan Inovasi

Meningkatkan efisiensi melalui deregulasi dan debirokratisasi sekaligus penciptaan iklim investasi yang semakin kondusif termasuk pengembangan kreatifitas dan inovasi daerah guna meningkatkan kemampuan kompetitif serta komparatif daerah.

c. Kebhinekaan

Mengembangkan kepribadian masyarakat kota bersarakan etika dan moralitas keberagaman agama dalam bingkai kebhinekaan.

d. Penanggulangan Kemiskinan

Meningkatkan percepatan dan perluasan program penanggulangan kemiskinan.

e. Multikulturalisme

Menumbuhkembangkan harmonisasi, kerukunan, solidaritas, perstuan dan kesatuan serta keutuhan sosial, berdasarkan kebudayaan daerah dan identitas lokal multikulturalisme.

f. Tata Ruang Kota yang Konsisten

Menyelenggarakan tata ruang kota yang konsisten serta didukung oleh ketersediaan infrastruktur dan utilitas kota yang semakin modern dan berkelanjutan.

g. Peningkatan Kesempatan Kerja

Mendorong peningkatan kesempatan kerja dan pendapatan masyarakat melalui peningkatan taraf pendidikan dan kesehatan masyarakat secara merata dan berkeadilan.

h. *Smart City*

Mengembangkan Medan sebagai *Smart City* (<https://pemkomedan.go.id>).

2. Lambang Pemerintah Kota Medan



Gambar 4.1

Pengertian Lambang Kota Medan adalah 17 biji padi berarti tanggal 17 dari hari Proklamasi Kemerdekaan Republik Indonesia. 8 bunga kapas berarti bulan 8 dari tahun Proklamasi Kemerdekaan Republik Indonesia. 4 tiang dan 5 bahagian dari perisai berarti tahun 45 dari Proklamasi Indonesia. Satu bambu runcing yang terletak dibelakang perisai adalah lambang perjuangan Kemerdekaan Republik Indonesia, dan lima bahan-bahan pokok yang terpenting dihadapan bambu runcing berarti Kemakmuran serta Keadilan Sosial yang merata ada dihadapan kita. Bintang yang bersinar lima adalah Bintang Nasional yang berarti bahwa

hidup penduduk Kota Medan khususnya dan Indonesia umumnya akan bersinar-sinar bahagia dan lepas dari kemiskinan dan kemelaratan. Lima sinar bintang berarti lima bahan pokok terpenting yang diekspor dari Kota Medan dan lima bahagian perisasi berarti Pancasila yang menjadi Dasar Negara Republik Indonesia (<https://pemukomedan.go.id>).

3. Visi dan Misi Humas Sekretariat Daerah Kota Medan

a. Visi Humas Pemerintah Kota Medan

Visi merupakan gambaran tentang apa yang ingin dicapai di masa yang akan datang. Dikaitkan dengan pembangunan daerah, visi Sekretariat daerah kota Medan pada dasarnya direduksi dari visi dan misi kepala daerah terpilih. Oleh karenanya, visi dan misi Sekretariat Daerah kota Medan dalam 5 (lima) tahun mendatang diterjemahkan dari visi dan misi Walikota dan Wakil Walikota terpilih untuk periode RPJMD Tahun 2016 – 2021. Visi dan Misi tersebut kemudian dijabarkan lebih luas kedalam tujuan dan sasaran pembangunan yang disusun dengan mempertimbangkan berbagai isu strategis dan kebijakan pembangunan.

Visi Sekretariat Daerah Kota Medan merupakan gambaran kondisi masa depan yang dicita - citakan dapat terwujud dalam kurun waktu lima tahun yaitu pada akhir tahun 2021. Sebagai gambaran tentang apa yang ingin diwujudkan diakhir periode perencanaan, maka visi tersebut dapat disebut sebagai visi Sekretariat Daerah kota Medanyang menggambarkan tujuan utama penyelenggaraan Sekretariat Daerah pada umumnya. Untuk mencapai hal tersebut diatas, maka dirumuskan visi Sekretariat Daerah kota Medan sebagai berikut :

- 1) Menjadi Organisasi Perangkat Daerah Penyusun Kebijakan yang

- 2) Strategis dan Pengoordinasian Administratif Pemerintah Daerah yang Profesional untuk terwujudnya Tata Pemerintahan yang baik.

Adapun makna yang terkandung dalam visi tersebut di atas dapat dijabarkan sebagai berikut :

- a) Organisasi Perangkat Daerah dalam hal ini adalah Sekretariat Daerah Kota Medan yang dipimpin oleh Sekretaris Daerah dan dibantu oleh 4 (empat) Assiten serta membawahi 13 (tiga belas) Bagian sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 3 Tahun 2009 Tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Daerah Kota Medan.
- b) Penyusunan Kebijakan yang Strategis dimaksudkan Sekretariat Daerah sebagai organisasi yang bertanggungjawab untuk menganalisa, menjabarkan dan melaporkan alternatif – alternatif sebagai bahan pertimbangan kepala daerah dalam mengambil keputusan yang bertalian dengan kebutuhan masyarakat dan pemerintah secara cermat untuk mencapai sasaran khusus sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku.
- c) Pengoordinasian Administratif Pemerintah daerah yang Profesional bermakna Sekretariat Daerah sebagai Organisasi yang mengoordinasikan dinas daerah dan lembaga teknis daerah dalam hal pembinaan dan pelayanan administratif, pemantauan serta evaluasi pelaksanaan kebijakan pemerintah daerah secara

responsif, akuntabel, transparan, dan kompeten sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku.

- d) Sedangkan Tata Pemerintahan yang baik pula dapat diartikan sebagai Sekretariat Daerah dalam melaksanakan fungsinya berdasarkan nilai – nilai yang bersifat mengarahkan, mengendalikan atau mempengaruhi masalah publik dengan prinsip – prinsip partisipasi, penegakan hukum, transparansi, responsif, berorientasi kesepakatan, keadilan efektif, efisiensi, akuntabel, dan visi yang strategis.

b. Misi Humas Sekretariat Daerah Kota Medan

Untuk mendukung visi Sekretariat Daerah Kota Medan tahun 2016 – 2021 diatas, dirumuskan misi pembangunan sebagai berikut :

1. Mewujudkan kebijakan umum pemerintahan yang berkualitas dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.
2. Meningkatkan efektifitas penyelenggaraan administrasi pemerintahan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada perangkat daerah.
3. Mengembangkan sistem pelayanan berdasarkan prinsip tata pemerintahan yang baik.

Oleh karena misi merupakan langkah utama dalam mencapai visi “Menjadi Organisasi Perangkat Daerah Penyusun Kebijakan yang Strategis dan Pengoordinasian Administratif Pemerintah Daerah yang Profesional untuk terwujudnya Tata Pemerintahan yang baik”, maka Sekretariat Daerah Kota Medan berkewajiban dan bertanggungjawab dalam meningkatkan efektivitas pengukuran,

pemantauan, evaluasi dan pelaporan capaian kinerja sekretariat yang baik serta meningkatkan integrasi dan koordinasi pembangunan secara berkelanjutan (<https://pemkomedan.go.id>).

4. Tujuan Humas Sekretariat Daerah Kota Medan

Visi dan Misi sebagaimana yang dijelaskan diatas kemudian didukung oleh tujuan yang dirumuskan sebagai berikut :

- a. Menyusun kebijakan umum pemerintahan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat.
- b. Meningkatkan kualitas penyusunan kebijakan pemerintah daerah.
- c. Meningkatkan profesionalisme aparatur serta efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan administrasi pemerintahan dalam memberikan pelayanan yang baik pada perangkat daerah.
- d. Meningkatkan koordinasi, sinkronisasi dan sinergitas penyelenggaraan administrasi pemerintahan.
- e. Meningkatkan kapasitas kelembagaan dan ketatalaksanaan Perangkat Daerah.
- f. Mengembangkan Sistem pelayanan yang berbasis elektronik
(sumber : <https://pemkomedan.go.id>).

5. Daftar Pegawai Humas Sekretariat Daerah Kota Medan

Berikut daftar nama-nama pegawai yang bekerja di Humas Setda Kota Medan

NO	NAMA	JABATAN
1	Arrahman Pane, S.STP.M.AP	KASUBBAG
2	Hendra Tarigan, S.Sos	Kasubbag Hubungan Masyarakat

3	Sucipto	Staff/ Fotografer
4	Rusdianto Purba, SH	Staff/ Fotografer
5	Roy Madhan Siagian, S.Sos	Staff/Videografer
6	Nani Suhairani	Staff
7	Dian Iskandar Pane	Pegawai Honor/Videografer
8	Alamsyah Bintara Fajar	Pegawai Honor/Videografer
9	Mala Utari	Reporter
10		Kasubbag Perumusan Kebijakan dan Koordinasi
11	Danny Armyreza S.S.Sos	Staff
12	Romauli Samosir, SE	Staff
13	Elta Malasari.S	Pegawai Honor/ Admin Instagram
14	Muhammad Irpan	Pegawai Honor/ Fotografer
15	Ria Utari	Pegawai Honor/ Fotografer
16	Rizka Firdahlia, S.Sos	Kasubbag Pengendalian Evaluasi Kebijakan dan Pelayanan Administratif
17	Sri Hartati	Staff
18	Iskandar, SH	Staff
19	Rina Adriani, SE	Staff
20	Kiki Afrylianty Rezwy	Reporter

Tabel Daftar Pegawai Humas Setda Kota Medan

Sumber : Humas Sekretariat Daerah Kota Medan

Tabel 4.1

6. Tugas, Pokok, dan Fungsi Humas Sekretariat Daerah Kota Medan

Tugas, pokok, dan fungsi Bagian Hubungan Masyarakat Berdasarkan Peraturan Walikota Medan Nomor 45 Tahun 2010 Tentang Tugas Pokok Dan Fungsi Sekretariat Daerah Kota Medan.

Paragraf 2

Bagian Hubungan Masyarakat

Bagian Hubungan Masyarakat dan Koordinasi III

Pasal 23

Bagian Hubungan Masyarakat Dan Koordinasi III dipimpin oleh Kepala Bagian, yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Asisten Pemerintah Dan Sosial.

Pasal 24

(1) Bagian Hubungan Masyarakat dan Koordinasi III mempunyai tugas membantu Sekretaris Daerah melalui Asisten Pemerintahan Dan Sosial dalam manajemen bagian kehumasan, fasilitasi perumusan kebijakan, koordinasi program, pengendalian evaluasi kebijakan, dan pelayanan administrative urusan pemerintahan bidang komunikasi dan informatika, statistik, persandian, perpustakaan dan kearsipan.

(2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Bagian Hubungan Masyarakat dan Koordinasi III mempunyai fungsi, sebagai berikut :

- a. Perencanaan program dan kegiatan Bagian dengan mempedomani Rencana Umum Kota, Rencana Strategis, dan Rencana Kerja

Sekretariat Daerah untuk terlaksananya sinergitas perencanaan berdasarkan atas peraturan perundang-undangan;

- b. Penetapan Standar Operasional Prosedur dan standar lainnya lingkup Bagian untuk terselenggaranya aktivitas dan tugas secara optimal dan berdasarkan atas peraturan perundang-undangan;
- c. Pendistribusian tugas, pembimbingan, penilaian, penghargaan, dan penegakan/pemrosesan kedisiplinan pegawai (*reward and punishment*) dalam rangka untuk kelancaran tugas lingkup Bagian berdasarkan atas peraturan perundang-undangan;
- d. Pelaksanaan pengelolaan keuangan, perlengkapan kepegawaian, dan penatausahaan lainnya lingkup Bagian berdasarkan atas peraturan perundang-undangan;
- e. Pemotivasian penyusunan dan penetapan Standar Operasional Prosedur dan standar lainnya lingkup Bagian berdasarkan atas peraturan perundang-undangan;
- f. Pelaksanakan tugas Manajemen Bagian Kehumasan;
- g. Pelaksanaan fasilitasi dan/atau perumusan kebijakan urusan pemerintahan bidang komunikasi dan informatika, statistik, persandian, perpustakaan, dan kearsipan;
- h. Pelaksanaan pengumpulan bahan dan data yang bersifat strategis untuk dilakukan telaahan dan/atau analisa agar informasi yang disampaikan akurat dan berkualitas dan berdasarkan atas peraturan perundang-undangan;

- i. Pelaksanaan peliputan dan publikasi kegiatan internal dan eksternal Wali Kota, Wakil Wali Kota, dan Pimpinan SKPD;
- j. Penyampaian informasi atau penjelasan yang bersifat strategis kepada masyarakat tentang kebijakan pemerintahan, politik, pembangunan, dan kemasyarakatan maupun menanggapi berita dan pendapat publik baik langsung (konfrensi Pers) maupun melalui media cetak dan elektronik;
- k. Pelaksanaan pengembangan analisa media dan informasi, serta analisa pemberitaan media massa;
- l. Pelaksanaan tata kelola infrastruktur kehumasan;
- m. Pelaksanaan penyusunan naskah sambutan dan pidato wali kota;
- n. Pelaksanaan kegiatan pendokumentasian kegiatan wali kota dan kegiatan pemerintahan lainnya berupa foto, video, maupun barang-barang cetak lainnya;
- o. Pelaksanaan kegiatan penghimpunan bahan bacaan, bahan kliping surat kabar, majalah, dan tabloid;
- p. Pelaksanaan hubungan kerja sama penyebarluasan informasi dan publikasi dengan media cetak dan media elektronik berdasarkan atas peraturan perundang-undangan;
- q. Pelaksanaan hubungan kerja dan koordinasi antar lembaga;
- r. Pelaksanaan fungsi juru bicara wali kota untuk penyampaian informasi yang bersifat strategis berdasarkan atas peraturan perundang-undangan;

- s. Pemberian hak jawab dan hak koreksi terhadap pemberitaan media massa;
- t. Pelaksanaan fasilitasi dan koordinasi program dan kegiatan perangkat daerah mitra koordinasi mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pelaporan atas pengelolaan urusan pemerintahan bidang komunikasi dan informatika, statistik, persandian, perpustakaan, dan kearsipan;
- u. Pelaksanaan koordinasi dengan perangkat daerah dan/atau instansi terkait lainnya untuk terlaksananya tugas dan fungsi Bagian secara efisien dan efektif berdasarkan atas peraturan perundang-undangan;
- v. Pelayanan administratif lainnya pada urusan pemerintahan bidang komunikasi dan informatika, statistik, persandian, perpustakaan, dan kearsipan berdasarkan atas peraturan perundang-undangan;
- w. Pengendalian, evaluasi, dan penilaian meliputi unsur pelaksanaan perencanaan, unsur pelaksanaan perumusan kebijakan, unsur pelaksanaan tugas, dan unsur-unsur lainnya pada urusan pemerintahan bidang komunikasi dan informatika, statistik, persandian, perpustakaan, dan kearsipan;
- x. Penyampaian laporan hasil pelaksanaan tugas sebagai pertanggungjawaban kepada atasan; dan
- y. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Asisten terkait dengan tugas dan fungsinya.

- (3) Dalam melaksanakan tugas dan fungsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2), Bagian Hubungan Masyarakat Dan Koordinasi III membawahkan 3 (tiga) Sub Bagian, antara lain:
- a. Sub bagian hubungan masyarakat;
 - b. Sub bagian perumusan kebijakan dan koordinasi; dan
 - c. Sub bagian pengendalian evaluasi kebijakan dan pelayanan administratif.

Pasal 25

Sub Bagian Hubungan Masyarakat dipimpin oleh Kepala Sub Bagian, yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bagian Hubungan Masyarakat Dan Koordinasi III.

Pasal 26

- (1) Sub Bagian Hubungan Masyarakat mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Bagian Hubungan Masyarakat Dan Koordinasi III lingkup hubungan masyarakat.
- (2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Sub Bagian Hubungan Masyarakat mempunyai fungsi, sebagai berikut:
 - a. Perencanaan program dan kegiatan Sub Bagian dengan mempedomani Rencana Umum Kota, Rencana Strategis, dan Rencana Kerja Sekretariat Daerah untuk terlaksananya sinergitas perencanaan berdasarkan atas peraturan perundang-undangan;

- b. Penyusunan Standar Operasional Prosedur dan standar lainnya lingkup Sub Bagian untuk terselenggaranya aktivitas dan tugas secara optimal dan berdasarkan atas peraturan perundang-undangan;
- c. Pembagian tugas, pembimbingan, penilaian, penghargaan, dan penegakan/pemrosesan kedisiplinan pegawai (reward and punishment) dalam rangka untuk kelancaran tugas lingkup Sub Bagian berdasarkan atas peraturan perundang-undangan;
- d. Penyusunan bahan dan data yang bersifat strategis untuk dilakukan telaahan dan/atau analisa agar informasi yang disampaikan akurat dan berkualitas dan berdasarkan atas peraturan perundang-undangan;
- e. Penyusunan bahan pelaksanaan tugas manajemen Bagian Kehumasan;
- f. Penyusunan bahan penyampaian informasi atau penjelasan yang bersifat strategis kepada masyarakat tentang kebijakan pemerintahan, politik, pembangunan, dan kemasyarakatan maupun menanggapi berita dan pendapat publik baik langsung (konferensi pers) maupun melalui media cetak dan elektronik;
- g. Penyusunan bahan pendokumentasian kegiatan wali kota dan kegiatan pemerintahan lainnya berupa foto, video, maupun barang-barang cetak lainnya;
- h. Penyusunan bahan pelaksanaan hubungan kerja dan koordinasi antar lembaga;

- i. Penyusunan bahan pelaksanaan fungsi juru bicara Wali Kota untuk penyampaian informasi yang bersifat strategis berdasarkan atas peraturan perundang-undangan;
- j. Penyusunan vahan pemberian hak jawab dan hak koreksi terhadap pemberitaan media massa;
- k. Penyusunan bahan pelaksanaan tata kelola infrastruktur kehumasan;
- l. Penyusunan bahan pengembangan analisa media dan informasi, serta analisa pemberitaan media massa;
- m. Penyusunan bahan koordinasi dengan perangkat daerah dan/atau instansi terkait lainnya lingkup Sub Bagian untuk terlaksananya tugas dan fungsi Bagian secara efisien dan efektif berdasarkan atas peraturan perundang-undangan;
- n. Penyampaian laporan hasil pelaksanaan tugas sebagai pertanggungjawaban kepada atasan; dan
- o. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Bagian terkait dengan tugas dan fungsinya.

Pasal 27

Sub Bagian Perumusan Kebijakan Dan Koordinasi dipimpin oleh Kepala Sub Bagian, yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bagian Hubungan Masyarakat Dan Koordinasi III.

Pasal 28

- (1) Sub Bagian Perumusan Kebijakan Dan Koordinasi mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Bagian Hubungan Masyarakat Dan Koordinasi III lingkup perumusan kebijakan dan koordinasi.
- (2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Sub Bagian Perumusan Kebijakan dan Koordinasi mempunyai fungsi, sebagai berikut:
 - a. Perencanaan program dan kegiatan Sub Bagian dengan mempedomani Rencana Umum Kota, Rencana Strategis, dan Rencana Kerja Sekretariat Daerah untuk terlaksananya sinergitas perencanaan berdasarkan atas peraturan perundang-undangan;
 - b. Penyusunan Standar Operasional Prosedur dan standar lainnya lingkup Sub Bagian untuk terselenggaranya aktivitas dan tugas secara optimal dan berdasarkan atas peraturan perundang-undangan;
 - c. Pembagian tugas, pembimbingan, penilaian, penghargaan, dan penegakan/pemrosesan kedisiplinan pegawai (reward and punishment) dalam rangka untuk kelancaran tugas lingkup Sub Bagian berdasarkan atas peraturan perundang-undangan;
 - d. Penyusunan bahan dalam rangka pemotivasian penyusunan dan penetapan Standar Operasional Prosedur dan standar lainnya oleh perangkat daerah mitra koordinasi untuk terselenggaranya aktivitas, tugas-tugas, dan pelayanan publik secara optimal berdasarkan atas peraturan perundang-undangan;

- e. Penyusunan bahan pelaksanaan hubungan kerja sama penyebarluasan informasi dan publikasi dengan media cetak dan media elektronik berdasarkan atas peraturan perundang-undangan;
- f. Penyusunan bahan pelaksanaan hubungan kerja sama penyebarluasan program pembangunan kota;
- g. Penyusunan bahan fasilitasi dan/atau perumusan kebijakan urusan pemerintahan bidang komunikasi dan informatika, statistik, persandian, perpustakaan, dan kearsipan;
- h. Penyusunan bahan fasilitasi dan koordinasi kegiatan perangkat daerah mitra koordinasi mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pelaporan atas pengelolaan urusan pemerintahan bidang komunikasi dan informatika, statistik, persandian, perpustakaan, dan kearsipan;
- i. Penyusunan bahan pelaksanaan koordinasi dengan perangkat daerah dan/atau instansi terkait lainnya lingkup Sub Bagian untuk terlaksananya tugas dan fungsi Bagian secara efisien dan efektif berdasarkan atas peraturan perundang-undangan;
- j. Penyampaian laporan hasil pelaksanaan tugas sebagai pertanggungjawaban kepada atasan; dan
- k. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Bagian terkait dengan tugas dan fungsinya.

Pasal 29

Sub Bagian Pengendalian Evaluasi Kebijakan dan Pelayanan Administratif dipimpin oleh Kepala Sub Bagian, yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bagian Hubungan Masyarakat Dan Koordinasi III.

Pasal 30

- (1) Sub Bagian Pengendalian Evaluasi Kebijakan Dan Pelayanan Administratif mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Bagian Hubungan Masyarakat Dan Koordinasi III lingkup pengendalian evaluasi kebijakan dan pelayanan administratif.
- (2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Sub Bagian Pengendalian Evaluasi Kebijakan Dan Pelayanan Administratif mempunyai fungsi, sebagai berikut:
 - a. Perencanaan program dan kegiatan Sub Bagian dengan mempedomani Rencana Umum Kota, Rencana Strategis, dan Rencana Kerja Sekretariat Daerah untuk terlaksananya sinergitas perencanaan berdasarkan atas peraturan perundang-undangan;
 - b. Penyusunan Standar Operasional Prosedur dan standar lainnya lingkup Sub Bagian untuk terselenggaranya aktivitas dan tugas secara optimal dan berdasarkan atas peraturan perundang-undangan;
 - c. Pengoordinasian dan penyusunan bahan rencana program dan kegiatan, Standar Operasional Prosedur dan standar lainnya lingkup Bagian sesuai dengan usulan berdasarkan atas peraturan perundang-undangan;

- d. Pembagian tugas, pembimbingan, penilaian, penghargaan, dan penegakan/pemrosesan kedisiplinan pegawai (*reward and punishment*) dalam rangka untuk kelancaran tugas lingkup Sub Bagian berdasarkan atas peraturan perundang-undangan;
- e. Pengoreksian pengelolaan keuangan, perlengkapan, kepegawaian, dan penatausahaan lainnya lingkup Bagian berdasarkan atas peraturan perundang-undangan;
- f. Penyusunan bahan naskah sambutan dan pidato wali kota;
- g. Menghimpun bahan bacaan dan bahan kliping surat kabar, majalah, dan tabloid;
- h. Penyusunan bahan pengendalian, evaluasi, dan penilaian meliputi unsur pelaksanaan perencanaan, unsur pelaksanaan perumusan kebijakan, unsur pelaksanaan tugas manajemen kehumasan, dan unsur-unsur lainnya pada urusan pemerintahan bidang komunikasi dan informatika, statistik, persandian, perpustakaan, dan kearsipan;
- i. Penyusunan bahan pelayanan administratif lainnya pada pelaksanaan urusan pemerintahan bidang komunikasi dan informatika, statistik, persandian, perpustakaan, dan kearsipan berdasarkan atas peraturan perundang-undangan;
- j. Penyusunan bahan pelaksanaan koordinasi dengan perangkat daerah dan/atau instansi terkait lainnya lingkup Sub Bagian untuk terlaksananya tugas dan fungsi Bagian secara efisien dan efektif berdasarkan atas peraturan perundang-undangan;

- k. Penyampaian laporan hasil pelaksanaan tugas sebagai pertanggungjawaban kepada atasan; dan
- l. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Bagian terkait dengan tugas dan fungsinya (sumber : <https://pemkomedan.go.id>).

B. Postingan Pelayanan Publik Akun Instagram *@humas_pemkomedan* dalam Meningkatkan Citra Pemerintah Kota Medan

Hubungan masyarakat atau biasa disebut Humas merupakan salah satu bagian terpenting dan tidak dapat terpisahkan dari sistem manajemen dalam suatu instansi pemerintah ataupun organisasi. Humas berperan sebagai fasilitator dalam menyampaikan suatu informasi-informasi penting mengenai keadaan suatu organisasi dan hal tersebut patut untuk diketahui masyarakat.

Setiap instansi pemerintah, baik yang berskala besar, menengah ataupun kecil tidak terlepas dari kegiatan yang berhubungan dengan timbal balik antara satu bidang dengan bidang lainnya dalam menghadapi setiap permasalahan pemerintahan. Oleh karena itu, setiap organisasi instansi pasti membutuhkan bagian yang dapat menjalankan aktivitas yang menghubungkan lembaga/instansi dengan para publiknya. Tidak hanya itu, setiap instansi sangat membutuhkan kehadiran *internet* untuk mengakses berbagai macam situs web, ataupun media sosial seperti twitter, facebook, dan Instagram. Humas Setda Kota Medan menggunakan media sosial Instagram sebagai wadah untuk memberikan informasi dan mengharpakan *feedback* dari masyarakat. Dengan nama akun *@humas_pemkomedan* berikut profil akun Instagram Humas Setda Kota Medan.



Gambar 4.2

Instagram saat ini memang menjadi salah satu media sosial *favorite* setiap orang. Karena Instagram menampilkan visual gambar yang lebih sederhana dan tampilan yang sangat mudah untuk tiap kalangan. Penggunaan Instagram tidak hanya sebatas untuk berbagi foto atau video namun bisa untuk memberikan informasi yang dikemas lewat foto dan video disertai *caption*. Hal tersebut akan menjadi sebuah konten dan dapat membentuk pandangan atau umumnya citra terhadap akun atau yang berkaitan dengan akun tersebut.

Pada dasarnya ada banyak bentuk konten postingan di dalam akun Instagram @humas_pemkomedan, tetapi peneliti hanya memfokuskan pada 5 kategori konten terkait pelayanan publik yang ada di akun Instagram @humas_pemkomedan, 5 kategori pelayanan publik yaitu, pertama penataan kota dan taman, kedua penanggulangan atau pembersihan sampah, ketiga penertiban

papan reklame, tempat pembersihan dan pembangunan drainase atau parit-parit, kelima perbaikan jalan.

1. Postingan Pelayanan Publik Terkait Penataan Kota dan Taman di Kota Medan

Konten postingan pelayanan publik yang pertama adalah mengenai penataan kota dan taman di kota Medan. Seperti yang terlihat pada postingan foto serta *caption* berikut ini :



Gambar 4.3

Caption postingan pelayanan publik (gambar 4.3) 7 Januari 2019 adalah sebagai berikut :

Pemko Medan melalui Dinas Pekerjaan Umum (PU) Kota Medan telah membangun jalur pedestrian (trotoar) sepanjang 1.259,6 meter di sejumlah titik di Kota Medan. Pembangunan pedestrian ini dilakukan untuk memberikan kenyamanan sekaligus melindungi masyarakat pejalan kaki dari kendaraan-kendaraan yang melintas di jalan utama.

.
Ada lima segmen pembangunan pedestrian yang dilakukan, segmen pertama trotoar seputaran Rumah Dinas Gubernur Sumut Jalan Sudirman sepanjang 495 meter. Segmen kedua pembangunan trotoar di kawasan Taman Beringin Jalan Sudirman/Jalan T Cik Ditiro sepanjang 257,7 meter.

.
Kemudian segmen ketiga Taman Segitiga sepanjang 168,9 meter, lalu segmen keempat pembangunan jalur pedestrian di Jalan Cik Ditiro sampai Jalan Uskup Agung sepanjang 231 meter dan segmen kelima yakni pembangunan jalur pedestrian Jalan Uskup Agung sampai Jalan Diponegoro sepanjang 143 meter.

.
“Total panjang pembangunan jalur pedestrian yang kita lakukan tahun 2018 sepanjang 1259,6 meter, sedangkan lebarnya bervariasi mulai 2-4 meter, tergantung dari kondisi jalan masing-masing. Dengan kehadiran pedestrian ini, kita harapkan masyarakat pejalan kaki merasa aman dan nyaman ketika melintasinya,” kata Kadis PU Kota Medan Khairul Syahnan di Medan, Senin (7/1).

.
Guna memberikan kenyamanan sekaligus mendukung keindahan estetika kota, Syahnan menjelaskan, jalur pedestrian yang dibangun itu menggunakan campuran batu alam, batu guli dan kerikil. Di samping itu juga jalur pedestrian yang dibangun juga sangat ramah bagi para penyandang disabilitas.

.
“Jalur pedestrian yang dibangun ini tengahnya kita pasang guiding block berwarna kuning. Kehadiran guiding block dengan garis lurus dan bertekstur bulat ini berfungsi sebagai jalur penuntun dan petunjuk bagi para penyandang disabilitas, khususnya tunanetra. Dengan demikian para penyandang disabilitas bisa melintasi jalur pedestrian dengan aman dan nyaman,” jelasnya.

.
Syahnan menjelaskan, pembangunan jalur pedestrian dilakukan selama tiga bulan mulai September sampai Desember.

.
Selanjutnya ▼

.
.
[#jalurpedestrian](#) [#Kotamedan](#) [#Medanrumahkita](#)

Lanjutan *caption* postingan pelayanan publik terkait (gambar 4.3) 7 Januari 2019 dimuat oleh @humas_pemkomedan pada kolom komentar, adapun lanjutan *caption* tersebut adalah sebagai berikut:

Umumnya jalur pedestrian yang dibangun itu merupakan kawasan dengan volume kendaraan cukup tinggi sehingga rentan terjadinya kecelakaan arus lalu-lintas. “Insya Allah kehadiran jalur pedestrian ini dapat meminimalisir terjadinya kecelakaan,” ungkapny.

.
Pasca selesainya pembangunan jalur pedestrian ini, Syahnan pun berharap agar fungsinya tetap menjadi jalur bagi masyarakat pejalan kaki. Oleh karenanya dia berharap agar OPD terkait untuk ikut menjaga dan mengawasinya sehingga tidak difungsikan sebagai tempat parkir kendaraan bermotor maupun tempat lapak berjualan bagi pedagang kaki lima.

.
“Apabila fungsi pedestrian berubah tentunya akan mengganggu ketenangan dan kenyamanan bagi masyarakat pejalan kaki. Di samping itu tentunya dapat mempercepat rusaknya jalur pedestrian, terutama bila dipergunakan untuk tempat parkir kendaraan bermotor baik roda dua maupun empat. Sebab, kehadiran jalur pedestrian ini untuk melindungi hak-hak masyarakat pejalan kaki,” pungkasnya.

.
Berdasarkan amatan, jalur pedestrian yang telah selesai dibangun Dinas PU tersebut kini telah ramai digunakan masyarakat pejalan kaki, terutama jalur pedestrian di seputaran Taman Beringin, Jalan Cik Ditiro, Jalan Uskup Agung dan Jalan Diponegoro. Masyarakat berlalu-lalang dengan tenang dan ceria sambil menikmati keindahan sekelilingnya.

(sumber : postingan akun Instagram @humas_pemkomedan 7 Januari 2019)

Gambar 4.3 dan *caption* di atas adalah postingan pelayanan publik terkait penataan kota dan taman di dalam akun Instagram @humas_pemkomedan. Postingan foto tersebut diunggah pada 7 Januari 2019 dengan 432 *likes* dan 37 komentar. Postingan tersebut menunjukkan keadaan jalur pejalan kaki yang telah dibangun oleh Pemerintah Kota Medan. Kemudian pada halaman *caption*, @humas_pemkomedan memberikan penjelasan yang cukup panjang, hingga dilanjutkan pada halaman komentar.

Caption ini terdiri dari 13 paragraf yang dibatasi dengan tanda (.), tanda (.) tersebut dijadikan sebagai pemisah antar tiap paragraf, kemudian *caption* dilanjutkan pada halaman komentar. Paragraf 1-3 terdiri dari pembuka dan penjelasan kegiatan, pada paragraf 1-3 memuat informasi terkait penataan kota dan taman berupa pembangunan jalur pedestrian (trotoar) yang dibenahi oleh Pemerintah Kota Medan, serta tujuan dari pembenahan jalur pejalan kaki tersebut. Kemudian paragraf 4 dan 6, @humas_pemkomedan menyajikan pernyataan dari Pejabat Pemerintah Kota Medan terkait lokasi, kegunaan, tujuan dan fungsi dari pembangunan jalur pedestrian (trotoar). Paragraf 5 dan 7 merupakan penjelasan dari pernyataan Pejabat Pemerintah Kota Medan. Paragraf 8 diberikan petunjuk kata “selanjutnya▼” yang berarti *caption* dilanjutkan pada halaman komentar, dan paragraf 9 merupakan pembubuhan *hashtag* atau tagar. Sementara pada halaman komentar dilanjutkan dengan paragraf 10-13 yang berisi pernyataan dan pendukung pernyataan dari pejabat Pemerintah Kota Medan.

Dalam postingan ini, *sign* (tanda) yaitu gambar 4.3 tidak dapat menyampaikan makna yang menjadi fungsi utama dalam postingan ini, sehingga interpretasi pada *sign* tidak dapat ditafsirkan. *Sign* (tanda) mengacu pada acuan pemaknaan agar masyarakat atau *followers* sebagai penafsir dapat terkonstruksi dalam *sign* (tanda) sebagai perwakilan dari objek. Namun pada bagian *caption*, *sign* didefinisikan dengan jelas sehingga interpretasi terhadap *sign* bisa ditafsirkan. Pemaknaan *caption* merupakan hasil hubungan antara objek dengan *sign*, *sign* sebagai perwakilan dari objek, objek pada postingan ini adalah Pemerintah Kota Medan melalui @humas_pemkomedan.

Kemudian konten postingan pelayanan publik penataan kota dan taman yang kedua adalah sebagai berikut:



Caption postingan pelayanan publik (gambar 4.4) 1 Februari 2019 adalah sebagai berikut :

Dinas Pertamanan dan Kebersihan Kota Medan terus melakukan pembenahan taman-taman yang ada di Kota Medan. Seperti halnya di Jalan Kartini, tanah kosong yang dahulunya merupakan tempat pembuangan sampah liar kini sudah banyak ditumbuhi bunga-bunga sehingga tampak indah dan bersih.

Sehingga saat ini sudah tidak terlihat kumuh lagi, tempat yang dulunya tidak sedap dipandang kini saat warga setempat yang hendak melintasi jalan tersebut, jadi tertarik untuk melihatnya karna ditumbuhi bunga-bunga yang indah.

Kadis Pertamanan dan Kebersihan Kota Medan H M Husni menyampaikan agar warga disekitar lingkungan tersebut dan warga yang lewat untuk tidak lagi membuang sampah di tanah kosong atau dipinggir jalan.

.

"Untuk warga yang hendak membuang sampah buanglah didepan rumah masing-masing nanti bakal ada yang mengutipnya. Kepada warga sekitar ataupun yang hendak lewat untuk tidak lagi membuang sampah di tanah kosong tersebut," tegas Husni.

.

Husni berharap kepada warga Kota Medan untuk sama-sama menjaga Kota Medan agar terbebas dari sampah.

.

"Saya berharap kepada kita semua agar dapat menjaga Kota Medan kita ini agar bebas dari sampah," ujarnya.

.

Husni mengajak kita semua untuk tidak lagi membuang sampah disembarang tempat dan membuang sampah di depan rumah masing-masing dan mewadahi sampah tersebut di jam tertentu agar petugas kebersihan dapat mengambil sampah sesuai jam yang sudah ditentukan sehingga tidak ada lagi sampah yang berserakan dimana-mana.

.

"Tidak henti-hentinya saya mengingatkan kepada kita semua untuk mewadahi sampah yang hendak dibuang dan diletakkan di depan rumah masing-masing. Jangan ada lagi yang buang sampah disembarang tempat," jelas Husni.

.

[#taman](#) [#Kotamedan](#) [#Medanrumahkita](#)

(sumber: postingan akun Instagram @humas_pemkomedan 1 Februari 2019)

Postingan diatas terlihat berbeda konsep dengan postingan sebelumnya (gambar 4.3). Postingan ini di unggah pada 1 Februari 2019 dengan 248 *likes* dan 13 komentar. Perbedaan yang signifikan tentu terlihat jelas dari postingan sebelumnya walaupun dalam satu kategori yang sama. Postingan di atas mengusung konsep foto *before* dan *after*. Konsep foto before dan after ini memang sempat menjadi viral dikalangan masyarakat. Dengan menampilkan keterangan sebelum dan sesudah pada foto, postingan foto tersebut menjelaskan sebelum dibenahi dan sesudah dibenahi. Seperti yang terlihat, pada bagian

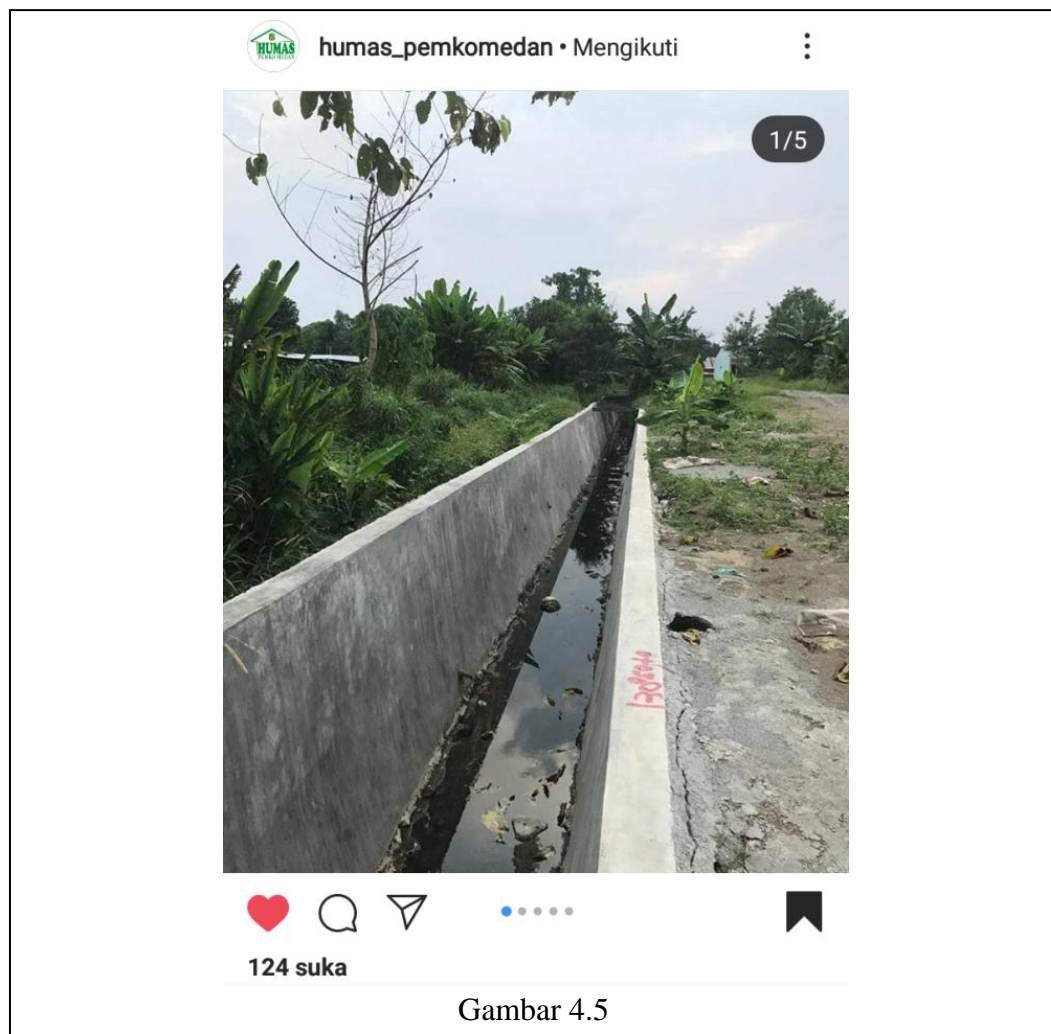
sebelum (*before*) banyak tumpukan sampah yang berserakan, kemudian di benahi menjadi taman-taman kota yang terlihat pada bagian sesudah (*after*). Postingan ini menunjukkan sisi perubahan sehingga yang secara tidak langsung dapat menyadarkan dan memudahkan *followers* memahaminya karena pada gambar diberi keterangan yang jelas sehingga followers tanpa harus membaca *caption* sudah memahmi postingan ini. Kemudian pembubuhan informasi pada halaman *caption* cukup panjang tetapi tidak sampai dilanjutkan pada halaman komentar.

Caption dari postingan foto ini terdiri dari 9 paragraf yang dipisahkan dengan tanda (.), tanda (.) tersebut dijadikan sebagai pemisah antar tiap paragraf. Paragraf 1-3 terdiri dari penjelasan kegiatan pembenahan dan penataan terkait tumpukan sampah yang telah di bangun menjadi taman-taman kota, serta menjelaskan sisi perubahan yang signifikan sebelum dan sesudah yang terlihat pada gambar. Kemudian paragraf 4, 6, dan 8, merupakan pernyataan dari pejabat Pemerintah Kota Medan mengenai pembenahan dan penataan dari taman-taman tersebut, paragraf 5 dan 7 merupakan penjelasan pendukung dari pernyataan pejabat Pemerintah Kota Medan. Sementara sebagai penutup dari *caption* ini adalah pembubuhan *hashtag* atau tagar terletak pada paragraf 9.

Dalam postingan ini, *sign* (tanda) yaitu gambar 4.4 dan *caption* dapat mewakili objek, sehingga hubungan antara *sign* dengan objek dapat menghasilkan pemaknaan dari masyarakat atau *followers*, karena pesan yang ingin disampaikan yang ada di dalam postingan ini terlihat jelas dan mudah ditafsirkan. Selain itu ide dan konsep pada postingan ini mendukung sign untuk dapat diinterpretasi oleh masyarakat atau *followers*.

2. Postingan Pelayanan Publik Terkait Pembersihan dan Pembangunan Drainase

Konten postingan pelayanan publik kedua adalah mengenai pembersihan dan pembangunan drainase atau parit-parit di kota Medan. Seperti yang terlihat pada postingan foto dan *caption* berikut ini:



Caption postingan pelayanan publik (gambar 4.5) 16 Januari 2019 adalah sebagai berikut :

Guna mengatasi banjir yang acap kali terjadi di kawasan Jalan TB Simatupang, Kelurahan Lalang, Kecamatan Medan Sunggal setiap kali hujan deras turun, Pemko Medan melalui Dinas Pekerjaan Umum (PU) Kota Medan membangun saluran drainase, persisnya dekat SMP Negeri 9 Medan.

Saluran drainase yang dibangun itu sepanjang 739 meter dengan lebar 2 meter. Ada dua tipe saluran drainase yang dibangun tersebut yakni tipe tertutup dan terbuka. Tipe tertutup untuk saluran drainase yang berada di pinggir Jalan TB Simatupang, sedangkan tipe terbuka untuk drainase yang berfungsi sebagai saluran pembuangan menuju Sungai Belawan.

Menurut Kadis PU Kota Medan Khairul Syahnan, pembangunan drainase tipe tertutup dilakukan untuk mengantisipasi masuknya sampah yang akan menyebabkan terjadinya penyumbatan. Walaupun tertutup namun nantinya jika diperlukan, penutup drainase tetap bisa diangkat dan dibuka guna dilakukan pembersihan sehingga air yang mengalir tetap lancar.

Drainase tipe tertutup ini, jelas Syahnan, guna mengantisipasi kemungkinan adanya masyarakat yang membuang sampah ke dalam saluran drainase. Apalagi letaknya berada di pinggir jalan umum dan dekat sekolah sehingga dikhawatirkan nantinya menjadi wadah tempat pembuangan sampah sembarangan.

"Di samping itu dengan ditutupnya saluran drainase yang berada di pinggir jalan, tujuannya agar masyarakat, terutama para siswa dapat memanfaatkannya sebagai sarana untuk berjalan kaki sehingga merasa lebih aman dan nyaman. Sebab, kawasan itu sangat padat kendaraan karena berdekatan dengan Terminal Terpadu Amplas," kata Syahnan.

Sedangkan pembangunan drainase tipe terbuka bilang Syahnan, sengaja dilakukan karena merupakan saluran pembuangan yang berasal dari Jalan TB Simatupang menuju Sungai Belawan. Selain jauh dari kediaman penduduk, juga mempermudah pengawasan sekaligus cepat melakukan antisipasi apabila terjadi penyumbatan sehingga tidak terjadi back water apabila hujan deras turun.

Lanjutan *caption* postingan pelayanan publik (gambar 4.5) 16 Januari 2019 dimuat oleh @humas_pemkomedan pada kolom komentar, adapun lanjutan *caption* tersebut adalah sebagai berikut:

"Ahamdulillah, saluran drainase telah selesai. Ini merupakan bentuk kepedulian Pemko Medan dalam menanggulangi permasalahan banjir yang selama ini terjadi di kawasan Jalan TB Simatupang. Semoga kehadiran drainase ini membuat masyarakat sekitar terhindar dari banjir maupun genangan air yang terjadi selama ini setiap kali hujan deras turun," ungkapnya.

Pasca selesainya pembangunan drainase, Syahnan mengajak dan mengimbau kepada seluruh masyarakat sekitar untuk senantiasa merawat dan menjaga kebersihan drainase sehingga tidak tersumbat oleh sampah. Dengan kontribusi dan kepedulian masyarakat, Syahnan optimis persoalan banjir dapat diminimalisir.

“Apabila dalam melakukan pembersihan drainase perlu bantuan, Dinas PU siap menurunkan personel maupun peralatan yang dimiliki. Jika air mengalir lancar, insya Allah banjir maupun genangan air tidak akan terjadi,” pungkasnya.

Sementara itu Kepala Sekolah SMP Negeri 9 Medan Samiun Halim mengucapkan terima kasih kepada Wali Kota Medan Drs H T Dzulmi Eldin S MSi MH, sebab selesainya pembangunan drainase sangat berdampak terhadap SMPN 9 Medan. Sebab, sebelum pembangunan drainase dilakukan, proses belajar mengajar terganggu karena halaman sekolah digenangi air sehingga murid maupun para guru terkendala ketika hendak memasuki sekolah.

“Atas nama warga dan siswa, kami mengucapkan terima kasih kepada Bapak Wali Kota dengan selesainya pembangunan drainase sehingga sekolah kami tidak tergenang air lagi, termasuk rumah warga. Dengan demikian proses belajar mengajar tidak terganggu, murid maupun guru tidak was-was terjadinya banjir ketika hujan deras turun,” ungkap Samiun.

Selanjutnya Samiun pun mengingatkan kepada seluruh guru maupun para murid untuk ikut merawat dan memelihara saluran drainase yang telah selesai dibangun tersebut. “Pihak sekolah telah mengimbau kepada seluruh guru dan murid maupun para pedagang yang berjualan agar tidak membuang sampah ke dalam saluran. Ini sebagai wujud terima kasih kami kepada Bapak Wali Kota karena cepat mengatasi masalah banjir yang terjadi di kawasan ini,” paparnya.

(sumber postingan akun Instagram @humas_pemkomedan tanggal 16 Januari 2019)

Pada gambar 4.5 merupakan postingan pelayanan publik terkait pembangunan drainase atau parit guna mengatasi banjir tiap hujan turun di kota Medan. Postingan ini di unggah pada tanggal 16 Januari 2019 dengan 124 *likes*, dan 3 komentar. Terlihat pada postingan foto sebuah saluran drainase yang telah di bangun oleh Pemerintah Kota Medan yang bertujuan untuk mengatasi banjir akibat curah hujan yang deras.

Caption pada postingan ini di tulis sebanyak 15 paragraf hingga dilanjutkan pada halaman komentar, kemudian masing-masing paragraf dipisahkan dengan tanda (.). Paragraf 1-4 merupakan pengantar dari postingan ini dan penjelasan mengenai kegiatan yang sedang dilakukan oleh Pemerintah Kota

Medan yaitu pembangunan saluran drainase, kemudian kegunaan dari saluran drainase serta tujuan dari pembangunan saluran drainase ini. Pada paragraf 5 merupakan pernyataan dari pejabat Pemerintah Kota Medan mengenai pembangunan dari saluran drainase ini, kemudian pernyataan tersebut di perjelas dengan paragraf 6 dan 7. Paragraf 8 adalah petunjuk “selanjutnya ▼” yang berarti caption ini dilanjutkan pada halaman komentar. Sebelum halaman komentar, pada paragraf 9 merupakan pembubuhan *hashtag* atau tagar. Selanjutnya pada halaman komentar yaitu paragraf 10, 12, dan 14, merupakan pernyataan dari pejabat Pemerintah Kota Medan mengenai kondisi saluran drainase, dan pada paragraf 11, 13, dan 15 merupakan paragraf pendukung dari pernyataan pejabat Pemerintah Kota Medan tentang pembangunan saluran drainase tersebut.

Sign (tanda) dalam postingan ini, yaitu gambar 4.5 tidak dapat mewakili objek. Hubungan *sign* dan objek tidak dapat menghasilkan makna yang menjadi fungsi utama dalam postingan ini. Interpretasi pada *sign* tidak dapat dimaknai. *Sign* (tanda) mengacu pada acuan pemaknaan agar masyarakat atau *followers* sebagai penafsir dapat terkonstruksi ke dalam *sign* (tanda) sebagai perwakilan dari objek. Namun pada bagian *caption*, *sign* dapat menggambarkan objek dan didefinisikan dengan jelas sehingga interpretasi terhadap *sign* dapat dimaknai oleh masyarakat atau *followers*. Pemaknaan pada *caption* merupakan hasil hubungan antara objek dengan *sign*, *sign* sebagai perwakilan dari objek, *sign* dan objek merupakan satu kesatuan yang mengharapkan pemaknaan dari interpretasi yaitu masyarakat atau *followers*, objek pada postingan ini adalah Pemerintah Kota Medan melalui @humas_pemkomedan.

Kemudian konten postingan pelayanan publik pembersihan dan pembangunan drainase atau parit selanjutnya adalah sebagai berikut :



Gambar 4.6

Caption postingan pelayanan publik (gambar 4.6) 1 Februari 2019 adalah sebagai berikut

Pemko Medan Atasi Banjir Kawasan HM Yamin & Sutomo
 Wakil Wali Kota Medan Ir. Akhyar Nasution, M.Si didampingi Kepala Dinas Pekerjaan Umum (PU) Kota Medan Khairul Syahnan dan Camat Medan Timur Ody Batubara meninjau pengerjaan pengorekan drainase di seputaran Jalan Sutomo, Medan, Jumat (1/ 2). Peninjauan ini dilakukan untuk mengecek penyebab banjir yang selama ini meresahkan masyarakat di wilayah tersebut.

Setelah dilakukan pengorekan dengan menggunakan becko loader, tampak beberapa barang berupa ban bekas dan pipa yang dicor serta tumpukan sedimen yang cukup banyak memenuhi hampir seluruh badan drainase.

Barang-barang ini menghambat jalannya air menuju Simpang Jalan HM Yamin dan Jalan Sutomo sehingga menyebabkan volume air di dalam drainase meninggi.

Arus air yang terhambat itu dikhawatirkan akan terus menggenang dan menyebabkan banjir di kedua ruas jalan tersebut jika terjadi hujan lebat. Untuk itu, Wakil Wali Kota segera menginstruksikan Dinas PU untuk menanggulangi keadaan tersebut dengan mengorek sedimen dan mengangkat berbagai barang yang ada didalam saluran drainase itu.

Dalam kesempatan ini Wakil Wali Kota mengatakan jika telah menemukan pokok permasalahannya diharapkan Dinas PU lebih fokus mengatasi hal ini. Artinya terus dilakukan pemeliharaan pada drainase sekitar simpang jalan HM Yamin dan Jalan Sutomo.

”Jadi jika kita telah mengetahui persoalannya maka harus segera diatasi persoalan tersebut. Persoalan yang terjadi pada ruas jalan ini adalah hambatan arus air disepanjang drainase kawasan ini. Artinya fokus perawatan dan pemeliharaan harus terus dilakukan dititik ini,” ujar Akhyar.

Akhyar juga meminta kepada Dinas PU agar sisa galian drainase tersebut harus terus diangkut agar tidak mengotori jalan dan tidak masuk kembali ke dalam saluran drainase ketika hujan nantinya.

“Sisa galian ini juga harus diangkut segera setelah pengerjaan pengorekan agar tidak mengotori jalan apalagi dikhawatirkan saat hujan kembali melanda sisa galian tadi akan masuk ke dalam saluran drainase”, kata Wakil Wali Kota.

Selanjutnya ▼

[#tinjau](#) [#pengorekandrainase#jalansutomo](#) [#Kotamedan#Medanrumahkita](#)

Lanjutan *caption* postingan pelayanan publik (gambar 4.6) 1 Februari 2019 dimuat oleh @humas_pemkomedan pada kolom komentar, adapun lanjutannya adalah sebagai berikut :

Usai melakukan peninjauan, Akhyar mengimbau kepada seluruh masyarakat, agar terus menjaga kebersihan lingkungan dan memelihara bersama saluran hasil pembangunan

khususnya saluran drainase dengan tidak membuang sampah ke dalam parit dan saluran drainase yang ada.

.

”Saya mengimbau kepada masyarakat agar jangan sekali-sekali membuang sampah pada saluran air dan drainase, akibat yang ditimbulkan akan merugikan masyarakat itu sendiri. Terjadi banjir dan genangan air setiap kali hujan lebat,” imbau Akhyar.

.

Sementara itu, menanggapi ini, Kadis PU Khairul Syahnan mengatakan pihaknya terus berkomitmen untuk terus memelihara setiap saluran drainase yang ada di Kota Medan salah satunya di ruas jalan HM Yamin dan Jalan Sutomo yang menjadi perhatian dan fokus pengorekan hari ini.

.

”Kami akan terus memelihara dan melakukan perawatan terhadap drainase agar tidak terjadi penumpukan sedimen apalagi terdapat berbagai barang-barang yang dapat menghambat saluran air tersebut,” ujarnya.

.

Sebelum beranjak meninggalkan lokasi pengorekan, Wakil Wali Kota sempat bertegursapa dan memberikan motivasi kepada para pekerja Dinas PU yang bekerja memelihara dan merawat drainase agar dapat bekerja dengan penuh semangat dan ikhlas.

(sumber postingan akun Instagram @humas_pemkomedan 1 Februari 2019)

Pada gambar 4.6 merupakan postingan pelayanan publik pembersihan drainase atau parit yang berguna untuk mengatasi banjir di kota Medan. Postingan ini di unggah pada tanggal 1 Februari 2019 dengan 163 *likes*, dan 1 komentar. Terlihat pada postingan ini Wakil Walikota Medan meninjau pengerjaan pengorekan dan pembersihan drainase atau parit. Postingan ini terlihat *fresh* dan hidup karena ada beberapa orang didalam foto yang menjelaskan sedang melakukan aktivitas pekerjaan dan mengamati saluran drainase.

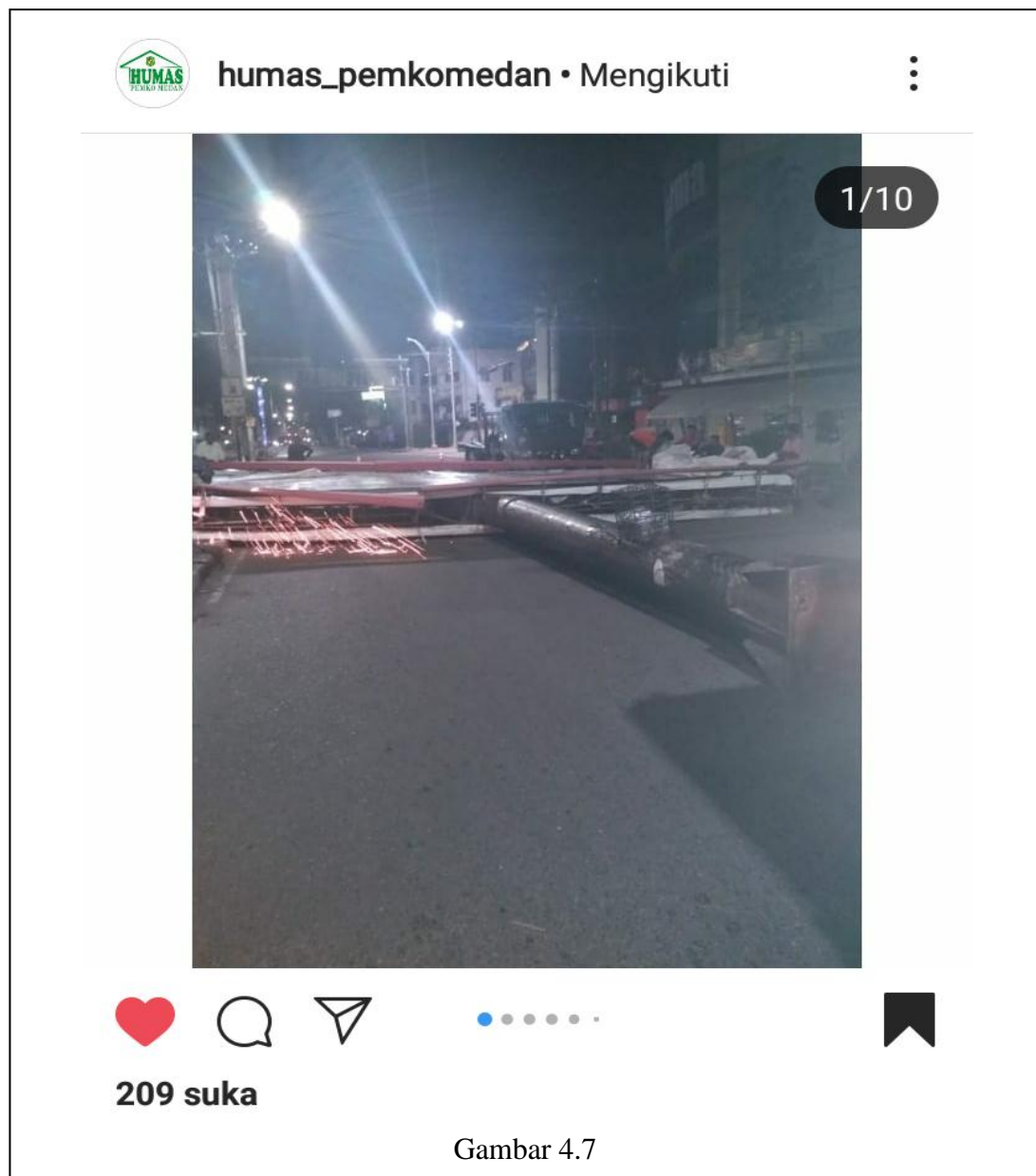
Caption pada postingan ini terdiri dari 16 paragraf. Paragraf 1 merupakan sebuah judul dari penjelasan kegiatan pekerjaan yang dilakukan oleh Pemerintah

Kota Medan pada postingan ini. Paragraf 2-5 merupakan penjelasan baik dari aktivitas yang dilakukan oleh pejabat yang ada didalam foto, serta penjelasan dari kegunaan dan tujuan pembersihan saluran drainase atau parit tersebut. Pada paragraf 6 dan 8 merupakan pernyataan dari pejabat Pemerintah Kota Medan mengenai alasan dari pembangunan dan pembersihan saluran drainase tersebut, serta tujuan dari pembanguna saluran drainase tersebut. Paragraf 10 merupakan petunjuk “selanjutnya ▼” yang berarti pada caption ini dilanjutkan pada halaman komentar, dan paragraf 11 merupakan pembubuhan dari beberapa *hashtag* atau tagar. Kemudian *caption* dilanjutkan pada halaman komentar, yaitu pada paragraf 13 dan 14 merupakan pernyataan pejabat Pemerintah Kota medan yang berisi himbauan untuk tidak membuang sampah, memelihara, dan merawat saluran drainase tersebut, yang kemudian pernyataan tersebut didukung dan diperjelas pada paragraf 12, 15, dan 16.

Sign (tanda) yaitu gambar 4.6 dan *caption* dapat mewakili objek, sehingga hubungan antara *sign* dengan objek dapat menghasilkan pemaknaan dari masyarakat atau *followers*, karena pesan yang ingin disampaikan yang ada di dalam postingan ini terlihat jelas dan mudah ditafsirkan. *Sign* mengacu pada acuan pemaknaan yang menjadi fungsi utama dalam postingan ini. Kemudian *sign* didalam postingan ini merujuk objek, sehingga lahir makna yang ada di benak seseorang tentang objek yang dirujuk oleh tanda. Selain itu situasi dan keadaan pada postingan ini mendukung *sign* untuk dapat diinterpretasi oleh masyarakat atau *followers*.

3. Postingan Pelayanan Publik Terkait Penertiban Papan Reklame Di Kota Medan

Konten postingan pelayanan publik ketiga adalah terkait penertiban papan reklame yang ada di kota Medan. Seperti yang terlihat pada postingan berikut ini:



Caption postingan pelayanan publik (gambar 4.7) 3 Januari 2019 adalah sebagai berikut :

Usai tahun baru, sesuai dengan komitmen Pemko Medan untuk menjaga estetika kota, melalui Tim Gabungan Pemko Medan kembali melanjutkan penertiban terhadap reklame bermasalah yang berada di beberapa titik ruas jalan di Kota Medan seperti yang sudah dilakukan sebelumnya. Kali ini sebanyak 4 papan reklame bermasalah ditumbangkan oleh tim gabungan yang terdiri dari unsur Satpol PP Kota Medan, Dishub, kepolisian serta dinas terkait lainnya.

Penertiban yang dilakukan pada Rabu (2/1) ini merupakan pembongkaran terhadap papan reklame bermasalah tersebut, selain tidak memiliki izin di antaranya berada di zona larangan. Giat penertiban ini akan terus dilakukan hingga Kota Medan terbebas dari kehadiran papan reklame bermasalah yang kehadirannya merusak estetika kota.

Adapun 4 papan reklame yang dibongkar oleh tim gabungan yaitu di Jalan KH Zainul Arifin sebanyak 1 unit dengan ukuran 5 x 10 meter milik Star Indonesia, lalu ukuran 6 x 12 meter di Jalan Prof. HM. Yamin pemilik Star Indonesia. Selanjutnya 2 unit papan reklame ukuran 5 x 10 meter dan ukuran 4 x 8 meter di Jalan H. Juanda dengan pemilik yang sama yaitu Star Indonesia.

Pembongkaran yang gencar dilakukan hingga kini tidak menemukan kesulitan yang berarti. Ini karena seluruh alat pendukung memadai jalannya proses pembongkaran. Mobil crane serta peralatan untuk memotong material papan reklame yang ada, memudahkan tugas tim gabungan Pemko Medan dalam melakukan pembongkaran papan reklame bermasalah.

Kasatpol PP Kota Medan H. M. Sofyan mengatakan bahwa penertiban ini akan terus dilakukan guna menegakkan Perda. “Kami bersama seluruh tim akan terus melakukan penertiban. Ini catatan bagi semua pengusaha advertising untuk tidak lagi memasang papan reklame yang tidak memiliki izin dan yang berada di zona larangan. Tidak ada tempat bagi papan reklame bermasalah di Kota Medan. Semua akan kita beri tindakan tegas tanpa terkecuali,” tegas Sofyan.

Gencarnya penertiban yang dilakukan oleh Tim Gabungan Pemko Medan sebagai wujud dan bukti atas komitmen Pemko Medan terhadap papan reklame bermasalah nyatanya memberi dampak yang signifikan bagi beberapa pengusaha advertising lainnya.

Selanjutnya ▼

Lanjutan *caption* postingan pelayanan publik (gambar 4.5) 3 Januari 2019 dimuat oleh @humas_pemkomedan pada kolom komentar, adapun lanjutan *caption* tersebut adalah sebagai berikut:

Ini terbukti dari ditertibkannya papan reklame bermasalah oleh pemiliknya sebanyak 3 unit.

.

Ketiga papan reklame bermasalah yang dibongkar sendiri oleh pemiliknya tersebut berada di Jalan MT. Haryono sebanyak 2 unit dengan besar ukuran 5 x 10 meter dan ukuran 4 x 8 meter serta 1 unit papan reklame bermasalah di Jalan Sisingamangaraja depan loket Prima Jaya ukuran 6 x 12 meter.

.

Mengetahui hal tersebut, Sofyan mengapresiasi langkah yang dilakukan oleh para pengusaha advertising. “Kita menyambut baik upaya yang dilakukan oleh para pengusaha advertising untuk membongkar sendiri papan reklame bermasalah milik mereka. Artinya mereka menyadari bahwa pemasangan papan reklame yang dilakukan tersebut melanggar aturan. Kami juga tidak bosan-bosannya mengingatkan dan mengimbau kepada seluruh pengusaha advertising agar langkah untuk membongkar sendiri material papan reklame bermasalah tersebut dapat diikuti,” ujar Sofyan.

(sumber postingan akun Instagram @humas_pemkomedan tanggal 3 Januari 2019)

Pada gambar 4.7 merupakan postingan pelayanan publik terkait penertiban papan reklame yang di kota Medan. Postingan ini di unggah pada tanggal 3 Januari 2019 dengan 209 *likes*, dan 8 komentar. Pada postingan foto ini terlihat sebuah papan reklame yang terjatuh dan terdapat cahaya yang terpancar disekitar papan reklame yang ada dalam postingan akun Instagram @humas_pemkomedan. Papan reklame tersebut sedang ditertibkan oleh petugas karena tidak memiliki izin.

Caption pada postingan ini ditulis hingga dilanjutkan pada kolom komentar. *Caption* dari postingan foto ini terdiri dari 10 paragraf, masing-masing paragraf dipisahkan dengan tanda (.). Paragraf 1-4 merupakan penjelasan aktivitas

pekerjaan yaitu penertiban papan reklame, lokasi penertiban papan reklame, dan alasan papan reklame ini di bongkar oleh petugas Pemerintah Kota Medan. Paragraf 4 merupakan pernyataan peringatan dari petugas Pemerintah Kota Medan mengenai papan reklame yang tidak resmi dan pernyataan tersebut diperjelas pada paragraf 5, paragraf 6 merupakan petunjuk “selanjutnya ▼” yang berarti *caption* ini dilanjutkan pada halaman komentar. Paragraf 7 dan 8 merupakan penjelasan tentang pentingnya kesadaran masyarakat akan penertiban papan reklame yang tidak resmi atau tidak memiliki izin, dan *caption* ini di tutup dengan paragraf 8 yang berisi pernyataan berupa apresiasi kepada petugas Pemerintah Kota Medan terhadap masyarakat yang sadar terkait papan reklame yang tidak resmi atau tidak memiliki izin.

Sign (tanda) dalam postingan ini, yaitu gambar 4.7 tidak dapat mewakili objek. Hubungan *sign* dan objek tidak dapat menghasilkan makna yang menjadi fungsi utama dalam postingan ini. Interpretasi pada *sign* tidak dapat dimaknai. *Sign* (tanda) mengacu pada acuan pemaknaan agar masyarakat atau *followers* sebagai penafsir dapat terkonstruksi ke dalam *sign* (tanda) sebagai perwakilan dari objek. Namun pada bagian *caption*, *sign* dapat menggambarkan objek dan didefinisikan dengan jelas sehingga interpretasi terhadap *sign* dapat dimaknai oleh masyarakat atau *followers*. Pemaknaan pada *caption* merupakan hasil hubungan antara objek dengan *sign*, *sign* sebagai perwakilan dari objek, *sign* dan objek merupakan satu kesatuan yang mengharapkan pemaknaan dari interpretasi yaitu masyarakat atau *followers*, objek pada postingan ini adalah Pemerintah Kota Medan melalui @humas_pemkomedan.

Kemudian postingan pelayanan publik terkait penertiban papan reklame yang ada di kota Medan selanjutnya adalah sebagai berikut :



Caption postingan pelayanan publik (gambar 4.8) 19 Januari 2019 adalah sebagai berikut :

Pembongkaran papan reklame bermasalah kembali berlanjut, Jumat (18/1). Kali ini sebanyak 7 unit papan reklame ditumbangkan Tim Gabungan Pemko tanpa kompromi sedikit pun. Dengan gencarnya pembongkaran yang dilakukan baik siang, malam hingga jelang subuh menyebabkan jumlah papan reklame bermasalah berdiri di Kota Medan terus berkurang.

Ketujuh papan reklame bermasalah tersebut dibongkar karena berdiri tanpa memiliki izin. Dengan penuh kesiapan, para petugas yang terdiri dari unsur Satpol PP Kota Medan, Dishub, kepolisian dan pihak kecamatan dengan mudah menumbangkan papan reklame bermasalah tersebut.

Adapun 7 papan reklame bermasalah yakni 4 unit papan reklame ukuran 2x3 meter di Jalan Gagak Hitam, 1 unit ukuran 2x4 meter depan CGV Jalan Gagak Hitam Ring Road, 1 unit plank OKP di Jalan Gagak hitam ukuran 2x2 meter dan 1 unit ukuran 2x2 meter depan Gabo Burger Jalan Ringroad.

Menurut Kasatpol PP H M Sofyan, ketujuh papan reklame bermasalah itu dibongkar karena tidak memiliki izin. Meski demikian pengusaha advertising tak kunjung melakukan pembongkaran meski sudah diingatkan terkait pelanggaran yang telah dilakukan.

"Pembongkaran yang terus kita lakukan sebagai wujud konkrit penegakan Perda. Sekaligus juga membuktikan bahwa tidak ada tebang pilih bagi papan reklame bermasalah. Semua akan kita bongkar jika menyalahi aturan," kata Sofyan.

Selain itu, ungkap Sofyan pihaknya telah memberi surat kepada pengusaha advertising untuk membongkar sendiri papan reklame bermasalah milik mereka. Namun seruan ini tidak diindahkan. Maka dari itu tim gabungan turun langsung merobohkan papan reklame bermasalah tersebut.

"Sebelum melakukan pembongkaran, semua prosedur sudah kita jalankan. Salah satunya dengan memberi surat peringatan. Namun jika tidak ditindaklanjuti, maka tim gabungan yang akan turun tangan mengeksekusi," jelasnya.

Tidak ada kendala berarti selama proses pembongkaran dilakukan. Mobil crane untuk menjangkau papan reklame yang tinggi serta alat untuk memotong material papan reklame selalu siap untuk digunakan oleh tim gabungan.

[#penertiban](#) [#reklametanpaizin](#) [#reklameliar](#) [#reklamedizonaterlarang](#) [#Kotamedan](#)
[#Medanrumahkita](#)

(sumber postingan akun Instagram @humas_pemkomedan 19 Januari 2019)

Pada gambar 4.8 merupakan postingan foto pelayanan publik terkait penertiban papan reklame selanjutnya di akun @humas_pemkomedan. Postingan ini di unggah pada tanggal 19 Januari 2019 dengan 285 *likes*, dan 4 komentar. Terlihat pada postingan foto ini sebuah papan reklame yang sedang di tertibkan

oleh petugas Pemerintah Kota Medan, papan reklame tersebut terlihat tergeletak di jalan usai di tertibkan oleh petugas. Postingan foto terlihat *fresh* dan hidup. Karena papan reklame yang menjadi sorotan utama pada postingan dapat menggambarkan tujuan dari postingan ini. Caption dalam postingan foto ini terdiri dari 9 paragraf, masing-masing paragraf dipisahkan dengan tanda (.). Paragraf 1-4 berisi tentang lokasi, dan alasan pembongkaran dari papan reklame ini. Paragraf 5 dan 7 merupakan pernyataan dari petugas Pemerintah Kota Medan mengenai alasan dari pembongkaran papan reklame ini, dan diperjelas pada paragraf 6 dan 8. *Caption* ini ditutup dengan *hashtag* atau tagar yang terletak di paragraf 9.

Sign (tanda) yaitu gambar 4.8 dan *caption* dapat mewakili objek, sehingga hubungan antara *sign* dengan objek dapat menghasilkan pemaknaan dari masyarakat atau *followers*, karena pesan yang ingin disampaikan yang ada di dalam postingan ini terlihat jelas dan mudah ditafsirkan. *Sign* (tanda) mengacu pada acuan pemaknaan agar masyarakat atau *followers* sebagai penafsir dapat terkonstruksi ke dalam *sign* (tanda) sebagai perwakilan dari objek. *Sign* mengacu pada acuan pemaknaan yang menjadi fungsi utama dalam postingan ini. Kemudian *sign* di dalam postingan ini merujuk objek, sehingga lahir makna yang ada di benak seseorang tentang objek yang dirujuk oleh tanda. Selain itu situasi dan keadaan pada postingan ini mendukung *sign* untuk dapat diinterpretasi oleh masyarakat atau *followers*.

4. Postingan Pelayanan Publik Terkait Pembersihan dan Penanggulangan Sampah

Konten postingan pelayanan publik keempat adalah terkait pembersihan dan penanggulangan sampah. Seperti yang terlihat pada postingan di akun Instagram @humas_pemkomedan berikut ini :



Caption postingan pelayanan publik (gambar 4.9) 15 Januari 2019 adalah sebagai berikut :

Pemko Medan melalui Dinas Kebersihan dan Pertamanan (DKP) Kota Medan telah mempersiapkan sejumlah program dalam rangka mewujudkan Kota Medan bersih sampah. Selain menangani kembali pengelolaan sampah yang sempat ditangani kecamatan, DKP juga telah melakukan penambahan armada. Di samping itu juga akan mengoperasikan kembali Tempat Pembuangan Akhir (TPA) Namo Bintang guna mendukung TPA Terjun untuk menampung sampah yang dihasilkan warga setiap harinya.

Demikian disampaikan Wali Kota Medan Drs H T Dzulmi Eldin S MSi melalui Kadis DKP H M Husni di Medan, Senin (14/1). Dikatakan Husni, salah satu kendala yang dialami DKP dalam penanganan sampah karena kurangnya moda angkutan sampah. Sebab, angkutan pengangkut sampah yang dimiliki tidak sebanding dengan sampah yang dihasilkan.

Berdasarkan hasil pendataan yang telah dilakukan DKP, jelas Husni, setiap warga Kota Medan menghasilkan 0,7 kg sampah perhari. Jika dikalikan dengan jumlah penduduk Kota Medan yang saat ini mencapai sekitar 2,9 juta, maka sampah yang dihasilkan warga setiap harinya sekitar 2.000 ton. Ditambah lagi wilayah Kota Medan cukup luas dengan memiliki 21 kecamatan, 151 kelurahan dan 2001 lingkungan.

“Sebelum tahun 2018, moda angkutan yang masih bisa dioperasikan untuk mengangkut sampah hanya berjumlah 273 unit. Menyikapi minimnya jumlah moda angkutan sampah itu, makanya kita melakukan penambahan 40 unit konvektor, termasuk becak di tahun 2018. Jumlah ini pun masih dirasakan kurang, karenanya kita berupaya melakukan penambahan kembali di tahun 2019. Rencananya, ada 20 unit konvektor serta moda pendukung lainnya seperti alat berat, amrol dan bak sampah yang ditambah. Penambahan ini juga kita lakukan berdasarkan bentangan dan luas jalan di Kota Medan,” kata Husni.

Apabila jumlah moda angkutan sampah itu terpenuhi, Husni pun optimis pengangkutan sampah akan dilakukan mulai dari hulu sampai hilir. Artinya, pengangkutan sampah mulai dilakukan dari wilayah tempat tinggal masyarakat hingga TPA. “Semoga tahun ini penambahan armada angkutan sampah terealisasi. Dengan demikian seluruh sampah yang ada dapat diangkut hingga TPA,” jelasnya.

Selanjutnya ▼

[#penanganansampah #Kotamedan](#)

Lanjutan *caption* postingan pelayanan publik (gambar 4.9) 15 Januari 2019 dimuat oleh @humas_pemkomedan pada kolom komentar, adapun lanjutan *caption* tersebut adalah sebagai berikut:

Di samping armada, Husni pun optimis penanganan sampah akan lebih maksimal di tahun 2019. Sebab, penanganan sampah kembali ditangani DKP sehingga seluruh personel beserta peralatan yang ada dapat dimobilisasi untuk mengatasi permasalahan sampah, termasuk pasukan Melati dan Bestari. Sebab, Husni mengaku pihaknya telah mempersiapkan SOP terkait tata pengelolaan sampah sehingga lebih maksimal. “Dengan SOP tersebut, masing-masing telah memiliki sistem kerja dan mengetahui apa yang dilakukan dengan penuh tanggung jawab,” jelasnya.

Mantan Kadispenda Kota Medan itu selanjutnya menambahkan, penanganan sampah harus didukung dengan keberadaan TPA. Saat ini bilang Husni, TPA yang dioperasikan hanya TPA Terjun di Kecamatan Medan Marelan dengan lahan seluas 12 hektar. Di tahun 2019, Husni tidak mau lagi TPA hanya berfungsi hanya tempat menampung sampah. Karenanya, harus dilakukan perubahan konsep dengan melakukan pengelolaan terlebih dahulu dengan menggunakan sistem 3R yakni *Resuse*, *Reduse* dan *Recycle*.

.

“Setelah melalui sistem 3R, barulah sisa sampah yang ada kita buang ke TPA. Pengelolaan ini bisa kita lakukan dengan menggandeng pihak lain. Apabila kita tidak melakukan perubahan konsep, kemungkinan dalam 4 tahun ke depan TPA Terjun tak dapat dioperasikan karena telah menjadi gunung sampah,” terangnya.

.

Selain itu, tambah Husni lagi, TPA Namo Bintang juga akan dioperasikan kembali guna mendukung TPA Terjun dengan tetap melakukan pengelolaan lebih dahulu sebelum dibuang ke tempat tersebut. “Jika pengelolaan kedua TPA ini berjalan seperti yang kita rencanakan ini, insya Allah masalah sampah dapat kita atasi,” tegasnya optimis.

(sumber postingan akun Instagram @humas_pemkomedan tanggal 15 Januari 2019)

Pada gambar 4.9 merupakan postingan pelayanan publik terkait pembersihan dan penanggulangan sampah di kota Medan. Postingan ini di unggah pada tanggal 15 Januari 2019 dengan 56 *likes*, dan 31 komentar. Terlihat pada postingan foto ini Walikota Medan dan jajarannya sedang melakukan aktivitas pekerjaan meninjau langsung Tempat Pembuangan Akhir (TPA) sampah, dengan tujuan mempersiapkan sejumlah program dalam rangka mewujudkan kota Medan bersih sampah.

Caption pada postingan foto ini terdiri dari 13 paragraf, masing-masing paragraf dipisahkan dengan tanda (.). Paragraf 1-3 merupakan penjelasan dari tujuan, dan aktivitas pekerjaan yang dilakukan oleh pejabat Pemerintah Kota Medan dalam meninjau TPA, dan tujuan dari kegiatan yang sedang dilakukan Pemerintah Kota Medan yaitu untuk mempersiapkan sejumlah program dalam

rangka mewujudkan Kota Medan bersih sampah. Paragraf 4 dan 5 merupakan berisi pernyataan dari pejabat Pemerintah Kota Medan terkait penanggulangan sampah dan pengoperasian ulang TPA. Paragraf 6 merupakan petunjuk “selanjutnya▼” yang berarti *caption* ini di lanjutkan pada halaman komentar. Paragraf 7 merupakan pembubuhan *hashtag* atau tagar yang di tulis oleh *@humas_pemkomedan*. Kemudian *caption* dilanjutkan pada halaman komentar yaitu terdiri dari, paragraf 8, 9, dan 10, berisi tentang pernyataan dari pejabat Pemerintah Kota Medan terkait program yang akan dilakukan dalam menanggulangi sampah dan mewujudkan Medan bebas sampah, selanjutnya pernyataan tersebut diperjelas dengan paragraf 11, 12, dan 13.

Sign (tanda) yaitu gambar 4.9 dan *caption* dapat mewakili objek, sehingga hubungan antara *sign* dengan objek dapat menghasilkan pemaknaan dari masyarakat atau *followers*, karena pesan yang ingin disampaikan yang ada di dalam postingan ini terlihat jelas dan mudah ditafsirkan. *Sign* (tanda) mengacu pada acuan pemaknaan agar masyarakat atau *followers* sebagai penafsir dapat terkonstruksi ke dalam *sign* (tanda) sebagai perwakilan dari objek. *Sign* mengacu pada acuan pemaknaan yang menjadi fungsi utama dalam postingan ini.. Kemudian *sign* didalam postingan ini merujuk objek, sehingga membentuk makna yang ada di benak seseorang tentang objek yang dirujuk oleh tanda. Selain itu situasi dan keadaan pada postingan ini mendukung *sign* untuk dapat diinterpretasi oleh masyarakat atau *followers*. *Sign* yang didefinisikan dapat menandakan atau menunjukkan beberapa situasi dan kondisi yang ada didalam postingan.

Kemudian konten postingan pelayanan publik terkait pembersihan dan penanggulangan sampah di kota Medan selanjutnya adalah sebagai berikut :



Wali Kota Medan Drs H T Dzulmi Eldin S MSi MH menginstruksikan Dinas Kebersihan dan Pertamanan (DKP) Kota Medan membersihkan sampah di kawasan Danau Siombak di Jalan Pasar Nippon, Kelurahan Paya Pasir, Kecamatan Medan Marelان. Sebab, warga mengeluh karena salah satu objek wisata air yang ada di Kota Medan itu banyak ditemukan sampah. Jumat (8/2) pagi, DKP pun langsung turun membersihkan danau yang diapit oleh dua sungai itu yakni Sungai Deli dan Sungai Terjun.

Kadis DKP Kota Medan HM Husni pun langsung mengerahkan seratusan petugasnya untuk melakukan pembersihan. Serakan sampah terlihat di pinggiran danau buatan yang memiliki lahan seluas sekitar 40 hektare dan kedalaman lebih kurang 12 meter tersebut.

Pembersihan dilakukan secara manual dan dimulai sekitar pukul 08.00 WIB. Tampak petugas DKP dengan menggunakan penggaruk dan jaring untuk mengangkat sampah yang mengapung di pinggiran danau.

Guna memaksimalkan pembersihan, petugas DKP menggunakan rakit yang berasal dari rangkaian drum plastik bekas. Sambil mengayuh rakit, para pekerja yang telah dilengkapi dengan pelampung oranye pun melakukan pembersihan perlahan-lahan. Dengan menggunakan penggaruk dan jaring, mereka pun mengangkat sampah yang sebagian besar berbahan plastik tersebut.

Proses pembersihan berjalan lancar, tanpa kesulitan para petugas sedikit demi sedikit berhasil membersihkan pinggiran Danau Siombak dari sampah. Selanjutnya sampah itu di tempatkan dalam kotak sampah dan dimasukkan dalam truk untuk selanjutnya setelah terkumpul banyak dibawa menuju Tempat Pembuangan Akhir (TPA) Terjun. Proses pembersihan dilakukan meski cuaca siang itu sangat terik sekali.

Jelang tengah hari, pembersihan sampah yang dilakukan mulai membuahkan hasil. Sampah yang sebelumnya memenuhi pinggiran Danau Siombak mulai jauh berkurang sehingga terlihat lebih bersih. Selain petugas DKP, pembersihan juga melibatkan sejumlah petugas Babinsa dan jajaran Kecamatan Medan Marelan.

Selanjutnya ▼

#pembersihan #danausiombak #pencemaran #sampah #buangsampahpadatempatnya
#Kotamedan
#Medanrumahkitaa

Lanjutan *caption* postingan pelayanan publik (gambar 4.10) 9 Februari 2019 dimuat oleh @humas_pemkomedan pada kolom komentar, adapun lanjutan *caption* adalah sebagai berikut :

Sementara itu Kadis DKP Kota Medan HM Husni didampingi Dr Indra Utama selaku pengamat lingkungan mengatakan, sampah yang berserakan di sekitar pinggiran Danau Siombak ditengarai berasal dari aktifitas buangan sampah liar dari sebagian masyarakat (perumahan) yang tinggal di bantaran Sungai Terjun dan Sungai Bederah. Sebab, berdasarkan tim yang telah diturunkan DKP langsung ke lokasi, hanya aliran kedua sungai itulah yang mengalir langsung ke Danau Siombak.

"Ketika air pasang terjadi, sampah-sampah dari bantaran kedua sungai ini terbawa hingga Danau Siombak. Jadi sampah-sampah ini bukan berasal dari TPA Terjun seperti yang dikeluhkan," kata Husni.

Apalagi berdasarkan hasil penelusuran yang telah dilakukan tim DKP, struktur jenis sampah yang ada di pinggiran Danau Siombak berbeda dengan di TPA Terjun. Ditambah lagi tambak/kolam maupun alur paluh yang berbatasan langsung dengan pengelolaan sampah di TPA terjun tidak satu pun yang terindikasi tercemar sampah.

“Apalagi kawasan TPA Terjun yang berbatasan langsung dengan alur paluh merupakan lokasi yang sudah tidak aktif dan sudah lama tidak dipergunakan untuk pembuangan sampah. Oleh karenanya kecil kemungkinan sampah jatuh dan masuk dalam alur palur. Apalagi antara TPA dan alur palung masih dibatasi dengan rawa-rawa,” jelasnya.

Selanjutnya menyikapi masuknya kembali sampah dalam Danau Siombak, Husni mengatakan pihaknya akan berkoordinasi dengan Balai Wilayah Sungai Sumatera II selaku pihak yang menangani masalah sungai untuk mengatasi bagaimana agar sampah-sampah yang berasal dari kedua sungai itu tidak masuk ke dalam Danau Siombak.

Selain itu mantan Kadispenda Kota Medan itu juga mengimbau dan mengajak masyarakat yang tinggal di bantaran kedua sungai agar tidak buang sampah sembarangan. Sebab, sampah yang dibuang sembarangan tidak hanya mencemarkan lingkungan dan sungai tetapi juga Danau Siombak yang saat ini merupakan salah satu ikon wisata air yang ada di Kota Medan.

“Upaya yang kita lakukan dalam melakukan pembersihan akan kembali sia-sia apabila masyarakat masih suka buang sembarangan. Oleh karenanya upaya pembersihan yang kita lakukan harus mendapat dukungan penuh dari masyarakat. Artinya, masyarakat harus ikut menjaga kebersihan wilayah tempat tinggalnya dengan tidak buang sampah sembarangan. Sampah rumah tangga yang ada tempatkan dalam wadah dan letakkan depan rumah, petugas kebersihan pasti akan mengangkatnya,” pesannya.

Sementara itu Sekcam Medan Marelan Suhariadi juga membenarkan hasil penelusuran yang telah dilakukan tim DKP. Ditegaskannya, sampah yang mencemari Danau Siombak bukan berasal dari TPA Terjun melainkan Sungai Terjun dan Sungai Bederah. “Kita tahu itu, sampah-sampah yang ada di Danau Siombak itu bukan berasal dari TPA Terjun tetapi sampah dari Sungai terjun dan Sungai Bederah,” tegas Suhariadi.

Kemudian Suhariadi menambahkan, Danau Siombak saat ini milik pribadi yang mana oleh pemiliknya telah dijadikan menjadi objek wisata air. Tempat ini ramai dikunjungi, terutama hari libur. Di tempat itu tersedia dua perahu bermotor yang siap membawa pengunjung keliling untuk menikmati keindahan Danau Siombak.

(sumber postingan akun Instagram @humas_pemkomedan tanggal 9 Februari 2019)

Sementara itu Sekcam Medan Marelan Suhariadi juga membenarkan hasil penelusuran yang telah dilakukan tim DKP. Ditegaskannya, sampah yang mencemari Danau Siombak bukan berasal dari TPA Terjun melainkan Sungai Terjun dan Sungai Bederah. “Kita tahu itu, sampah-sampah yang ada di Danau Siombak itu bukan berasal dari TPA Terjun tetapi sampah dari Sungai terjun dan Sungai Bederah,” tegas Suhariadi.

Kemudian Suhariadi menambahkan, Danau Siombak saat ini milik pribadi yang mana oleh pemiliknya telah dijadikan menjadi objek wisata air. Tempat ini ramai dikunjungi, terutama hari libur. Di tempat itu tersedia dua perahu bermotor yang siap membawa pengunjung keliling untuk menikmati keindahan Danau Siombak.

(sumber postingan akun Instagram @humas_pemkomedan tanggal 9 Februari 2019)

Pada gambar 4.10 merupakan postingan pelayanan publik selanjutnya terkait pembersihan sampah di danau yang ada di dalam akun Instagram @humas_pemkomedan. Postingan ini diunggah pada tanggal 9 Februari 2019 dengan 192 *likes*, dan 7 komentar. Terlihat pada postingan foto ini beberapa petugas Pemerintah Kota Medan berada di pinggir danau yang sedang membersihkan tumpukan sampah yang tergenang yang menjadi sorotan utama postingan ini.

Caption pada postingan foto ini terdiri dari 16 paragraf, masing-masing paragraf dipisahkan dengan tanda (.). Paragraf 1-5 berisi penjelasan pembersihan sampah yang ada di danau tersebut. Paragraf 6 merupakan sebuah petunjuk “selanjutnya▼” yang berarti *caption* ini dilanjutkan di kolom komentar, dan pada paragraf 7 berisi *hashtag* atau tagar. Paragraf 8 yang ada di kolom komentar berisi penjelasan aktivitas pejabat Pemerintah Kota Medan dalam mengamati lingkungan sekitar danau. paragraf 9, 11, dan 14 berisi pendapat petugas Pemerintah Kota Medan, dan pernyataan tersebut di perjelas dalam paragraf 10, 12, dan 13. Kemudian penjelasan tentang pembersihan sampah di danau ini ditutup pada paragraf 15 dan 16.

Sign (tanda) yaitu gambar 4.10 dan *caption* dapat mewakili objek, sehingga hubungan antara *sign* dengan objek dapat menghasilkan pemaknaan dari masyarakat atau *followers*. *Sign* (tanda) mengacu pada acuan pemaknaan agar

masyarakat atau *followers* sebagai penafsir dapat terkonstruksi ke dalam *sign* (tanda) sebagai perwakilan dari objek. *Sign* mengacu pada acuan pemaknaan yang menjadi fungsi utama dalam postingan ini.. Kemudian *sign* didalam postingan ini merujuk objek, sehingga membentuk makna yang ada di benak seseorang tentang objek yang dirujuk oleh tanda. Selain itu situasi dan keadaan pada postingan ini mendukung *sign* untuk dapat diinterpretasi oleh masyarakat atau *followers*.

5. Postingan Pelayanan Publik Terkait Perbaikan Jalan di Kota Medan

Konten postingan pelayanan publik ke lima adalah terkait perbaikan jalan di kota Medan. Seperti yang terlihat pada postingan di akun Instagram @humas_pemkomedan berikut ini :



Caption postingan pelayanan publik (gambar 4.11) 3 Januari 2019 adalah

sebagai berikut :

Wali Kota Medan Drs. H. T. Dzulmi Eldin S, MSi., MH menindaklanjuti keluhan warga terkait rusaknya Jalan Gaperta Ujung, Kelurahan Tanjung Gusta, Kecamatan Medan Helvetia. Setelah setahun lebih berkutat dengan jalan rusak dan berdebu, kini warga sekitar merasa lega. Pasalnya, Wali Kota telah menginstruksikan langsung Dinas Pekerjaan Umum (PU) Kota Medan melakukan perbaikan sehingga kini jalan telah bagus dan mulus kembali.

Perbaikan jalan dilakukan dengan pembetonan agar kualitas jalan lebih kuat lagi dibandingkan dengan pengaspalan (hotmix) yang dilakukan selama ini. Terbukti beberapa kali dilakukan pengaspalan, jalan kembali rusak karena kendaraan bermotor yang melintasi cukup padat, termasuk truk dengan tonase tinggi.

“Alhamdulillah, Jalan Gaperta Ujung kini telah bagus kembali. Begitu menerima instruksi dari Bapak Wali Kota, kita pun langsung turun melakukan perbaikan. Ternyata sudah setahun lebih warga mengeluh karena jalan rusak sehingga sangat mengganggu kelancaran aktifitas sehari-hari,” kata Kadis Pekerjaan Umum (PU) Kota Medan Khairul Syahnan di kantornya kawasan Pinang Baris Medan, Kamis (3/1).

Selain itu tambah Syahnan lagi, kerusakan juga dipicu karena kondisi jalan selama ini lebih rendah dibandingkan dengan parit yang ada di sisi kiri dan kanan jalan. Alhasil setiap kali hujan deras turun, debit air hujan dari parit melimpah dan menggenangi jalan sehingga lama kelamaan aspal mengelupas dan jalan pun berlubang.

“Itu sebabnya perbaikan jalan yang kita lakukan dengan pembetonan. Selain kualitasnya lebih kuat, pembetonan yang dilakukan membuat jalan sekarang lebih tinggi dari parit. Dengan demikian setiap kali hujan deras turun, debit air parit tidak akan menggenangi jalan lagi,” ungkapnya.

Pembetonan jalan, jelas Syahnan, berlangsung selama dua bulan agar kualitasnya lebih terjamin lagi. Dikatakannya, panjang jalan yang dibeton sekitar 1,5 km dengan lebar 10,5 meter. “Kini jalan sudah bagus sehingga aktifitas warga tidak akan terganggu lagi. Manfaatkanlah jalan ini untuk mendukung kelancaran aktifitas sehari-hari serta selalu berhati-hatilah saat berkendara,” pesannya.

Selanjutnya ▼

Lanjutan *caption* postingan pelayanan publik (gambar 4.11) 3 Januari 2019 dimuat oleh @humas_pemkomedan pada kolom komentar, adapun lanjutan *caption* tersebut adalah sebagai berikut:

Selesainya perbaikan jalan yang dilakukan mendapat apresiasi penuh warga sekitar, salah satunya Fina (35). Dikatakannya, aktifitas warga kini lancar kembali karena Jalan Gaperta Ujung sudah bagus dan mulus. Padahal selama ini selain harus berhati-hati karena jalan rusak dan berlubang, mereka pun sangat terganggu dengan debu yang beterbangan.

.

“Kalau musim kemarau, kita harus menghadapi debu. Bahkan, debunya pun ikut mengotori rumah kita. Sebaliknya kalau musim penghujan tiba, jalan tak ubahnya seperti kubangan, becek dan berlumpur. Tapi sekarang jalan kami sudah mulus kembali. Untuk itu atas nama warga, saya mengucapkan terima kasih kepada Bapak Wali Kota Medan. Sebab, beliau cepat menindaklanjuti keluhan warganya,” ujar Fina bangga.

(sumber postingan akun Instagram @humas_pemkomedan tanggal 3 Januari 2019)

Pada gambar 4.11 merupakan postingan pelayanan publik terkait perbaikan jalan di kota Medan yang ada pada akun Instagram @humas_pemkomedan. Postingan ini di unggah pada tanggal 3 Januari 2019 dengan 293 *likes*, dan 31 komentar. Terlihat pada postingan foto ini cahaya yang sangat terang dan sebuah alat untuk memperbaiki jalan, kemudian jika lebih diperhatikan didekat alat tersebut beberapa orang yang sedang berkerja.

Caption pada postingan foto ini terdiri dari 9 paragraf, masing-masing paragraf dipisahkan dengan tanda (.). Paragraf 1 dan 2 yang ada di halaman *caption* berisi tentang penjelasan aktivitas perbaikan jalan yang dilakukan oleh petugas Pemerintah Kota Medan dan tujuan dari kegiatan ini yaitu perbaikan jalan dilakukan dengan pembetonan agar kualitas jalan lebih kuat lagi. Paragraf 3 dan 5 berisi pernyataan dari pejabat Pemerintah Kota Medan terkait keluhan masyarakat

sekitar mengenai kerusakan jalan dan pernyataan tentang kesiapan Pemerintah Kota Medan menanggapi laporan keluhan dari masyarakat tersebut, kemudian pernyataan tersebut diperjelas dalam paragraf 4 dan 6. Paragraf 7 merupakan sebuah petunjuk “selanjutnya▼” yang berarti *caption* ini dilanjutkan pada kolom komentar yaitu, paragraf 8 berisi tentang penjelasan apresiasi dari masyarakat terhadap kesiapan Pemerintah Kota Medan dalam menanggapi laporan keluhan masyarakat dan langsung melakukan perbaikan jalan yang rusak disekitar lingkungan masyarakat, kemudian tanggapan tersebut diperjelas pada paragraf 9 yang berisi tentang pernyataan masyarakat.

Sign (tanda) yaitu gambar 4.8 dan *caption* dapat mewakili objek, sehingga hubungan antara *sign* dengan objek dapat menghasilkan pemaknaan dari masyarakat atau *followers*, karena pesan yang ingin disampaikan yang ada di dalam postingan ini terlihat jelas dan mudah ditafsirkan. *Sign* (tanda) mengacu pada acuan pemaknaan agar masyarakat atau *followers* sebagai penafsir dapat terkonstruksi ke dalam *sign* (tanda) sebagai perwakilan dari objek. *Sign* mengacu pada acuan pemaknaan yang menjadi fungsi utama dalam postingan ini. *Sign* merupakan sesuatu fisik yang dapat ditangkap dan dipahami oleh panca indera manusia dan merupakan sesuatu yang merujuk di luar dari tanda itu sendiri. Kemudian *sign* didalam postingan ini merujuk objek, sehingga lahir makna yang ada di benak seseorang tentang objek yang dirujuk oleh tanda. Selain itu situasi dan keadaan pada postingan ini mendukung *sign* untuk dapat diinterpretasi oleh masyarakat atau *followers*.

Kemudian konten postingan pelayanan publik terkait perbaikan jalan di kota Medan selanjutnya adalah sebagai berikut :



Caption postingan pelayanan publik (gambar 4.12) 20 Januari 2019 adalah sebagai berikut :

Wali Kota Medan Drs H T Dzulmi Eldin S MSi MH menginstruksikan kepada Dinas Pekerjaan Umum (PU) Kota Medan segera memperbaiki jalan rusak yang dikeluhkan masyarakat. Sebab, Wali Kota tidak ingin aktifitas warga terganggu akibat kerusakan jalan yang terjadi. Instruksi itu pun langsung ditindaklanjuti, salah satu jalan rusak yang dikeluhkan warga yakni Jalan Bunga Cempaka Gg HM Affan Lubis di Kecamatan Medan Selayang telah selesai diaspal.

Menurut pengakuan warga, Jalan Bunga Cempaka Gg HM Affan Lubis sudah lama rusak. Selain mengganggu kelancaran arus lalu lintas, rusaknya jalan juga rentan mengancam keselamatan pengendara, terutama pengendara sepeda motor. Oleh karenanya warga pun berharap Pemko Medan secepatnya melakukan perbaikan.

Terhitung sejak Rabu (16/1), Kadis PU Kota Medan Khairul Syahnan pun menurunkan sejumlah alat berat dan petugas untuk memperbaiki Jalan Bunga Cempaka Gg HM Affan Lubis yang rusak. Warga sekitar pun sangat gembira melihat para pekerja dan alat berat yang diturunkan mulai melakukan perbaikan.

Selama tiga hari, Dinas PU melakukan perbaikan yang diawasi langsung Kadis PU. “Alhamdulillah, 3 hari dilakukan perbaikan, kini Jalan Bunga Cempaka Gg HM Affan Lubis telah bagus dan mulus kembali. Dengan perbaikan yang dilakukan ini, semoga aktifitas warga lancar kembali,” kata Syahnan.

Selanjutnya Syahnan menjelaskan, perbaikan jalan dilakukan dengan pengaspalan (hotmix). Adapun panjang jalan yang diaspal sekitar 164 meter dan lebar 4 meter. Usai diaspal, Syahnan pun berharap agar warga sekitar ikut melakukan perawatan sehingga kualitas jalan bisa tahan lebih lama.

Bentuk perawatan yang bisa dilakukan warga, jelas Syahnan, rutin mengorek parit yang ada di pinggir jalan. Hal itu penting dilakukan agar parit tidak tersumbat sehingga ketika hujan deras turun, parit bisa menampung dan mengalirkan debit air hujan menuju pembuangan akhir sehingga tak menggenangi jalan.

“Minimal pengorekan parit bisa dilakukan sebulan sekali. Dengan begitu air lancar mengalir dan tidak meluber dan menggenangi jalan ketika hujan deras turun. Kalau jalan yang baru selesai diaspal ini tidak tergenang air, insya Allah bisa tahan lama,” jelasnya. Selanjutnya ▼

Lanjutan *caption* postingan pelayanan publik (gambar 4.12) 20 Januari 2019 dimuat oleh @humas_pemkomedan pada kolom komentar, adapun lanjutan dari *caption* tersebut adalah sebagai berikut :

Selain mengaspal Jalan Bunga Cempaka Gg HM Affan Lubis, Syahnan juga menurunkan anggota dan peralatannya untuk mem-patching (manambal) Jalan M Yunan, Kelurahan Tangkahan, Kecamatan Medan Labuhan. Pasalnya, jalan selama ini rusak dan berlubang sehingga sangat mengganggu kenyamanan warga saat melintasinya.

Sebelum dilakukan patching, petugas yang diturunkan lebih dahulu melakukan pembersihan jalan sehingga patching maksimal. Pengerjaan patching tidak memakan waktu lama dibandingkan pengaspalan. Meski pun patching namun hasilnya cukup baik dan warga pun telah merasakan hasilnya, kini mereka merasa tenang dan nyaman saat melintas baik berjalan kaki maupun mengendarai sepeda motor. Oleh karenanya warga pun menyampaikan ucapan terima kasih kepada Pemko Medan, terutama Wali Kota Medan karena cepat menindaklanjuti apa yang menjadi keluhan masyarakat.

(sumber postingan akun Instagram @humas_pemkomedan tanggal 20 Januari 2019)

Pada gambar 4.12 merupakan postingan pelayanan publik terkait perbaikan jalan di Kota Medan selanjutnya yang ada pada akun Instagram @humas_pemkomedan. Postingan ini di unggah pada 20 Januari 2019 dengan 256 *likes*, dan 58 komentar. Pada postingan foto ini terlihat beberapa petugas sedang memperbaiki jalan di sebuah desa di kota Medan.

Caption pada postingan foto ini terdiri dari 10 paragraf, masing-masing paragraf dipisahkan dengan tanda (.). Paragraf 1-3 yang ada di halaman *caption* berisi tentang penjelasan aktivitas perbaikan jalan yang dilakukan oleh petugas Pemerintah Kota Medan. Paragraf 4 dan 7 berisi pernyataan dari pejabat Pemerintah Kota Medan, kemudian diperjelas dalam paragraf 5 dan 6. Paragraf 8 merupakan sebuah petunjuk “selanjutnya ▼” yang berarti *caption* ini dilanjutkan pada kolom komentar yaitu, paragraf 9 dan 10 berisi penjelasan tentang aktivitas perbaikan jalan di tempat lain yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Medan.

Sign (tanda) yaitu gambar 4.8 dan *caption* dapat mewakili objek, sehingga hubungan antara *sign* dengan objek dapat menghasilkan pemaknaan dari masyarakat atau *followers*. *Sign* (tanda) mengacu pada acuan pemaknaan agar masyarakat atau *followers* sebagai penafsir dapat terkonstruksi ke dalam *sign* (tanda) sebagai perwakilan dari objek. *Sign* mengacu pada acuan pemaknaan yang menjadi fungsi utama dalam postingan ini. Kemudian *sign* didalam postingan ini merujuk objek, sehingga melahirkan makna yang ada di benak seseorang tentang objek yang dirujuk oleh tanda. Selain itu situasi dan keadaan pada postingan ini mendukung *sign* untuk dapat diinterpretasi oleh masyarakat atau *followers*.

Dalam penelitian ini, peneliti menemukan bahwa postingan-postingan dari akun Instagram @humas_pemkomedan belum maksimal. Hal itu dilihat dari susunan atau tata letak dari postingan-postingan tersebut tidak beraturan baik dari foto ataupun *caption*. Kemudian desain gambar yang ditampilkan oleh @humas_pemkomedan kurang menarik baik dari cara pengambilan gambar, sudut pandang atau angle, kontras cahaya, dan gambar yang diambil masih amatir (*blur*). Kemudian jika dilihat dari jumlah *followers* sebanyak 19.200 tidak sebanding dengan *likers* dan komenan setiap postingan, rata-rata setiap postingan foto mendapatkan sebanyak 300 *likes* dan 2-30 komentar. Dalam kajian *imamologi*, ilmu yang membahas tentang citra atau imaji dan peran teknologi dalam proses pencitraan. Teknologi memiliki peran sedemikian penting dalam proses pencitraan, terutama di era komunikasi dan digital seperti saat sekarang ini. Teknologi dapat menciptakan sebuah dunia yang mengakomodasi eksistensi manusia saat ini.

Dalam hubungan masyarakat *imamologi* diperlukan untuk membangun citra suatu organisasi atau lembaga pemerintahan. image adalah realitas. Oleh karena itu, program pengembangan dan perbaikan citra harus didasarkan pada realitas. Jika citra tidak sesuai dengan realitas dan kinerja kita tidak baik, itu adalah kesalahan kita dalam berkomunikasi. Jika citra sesuai dengan realitas dan merefleksikan kinerja yang buruk, itu berarti kesalahan kita dalam mengelola organisasi. Dari paparan di atas, peneliti menilai bahwa postingan-postingan tersebut kurang memberikan citra positif bagi Pemerintah Kota Medan.

Hendra Tarigan selaku Kasubbag Humas Setda Kota Medan mengatakan bahwa Humas Setda Kota Medan menggunakan Instagram bukan semata-mata untuk membentuk citra, tujuan utama penggunaan Instagram ini menurutnya adalah untuk berbagi informasi kegiatan ataupun aktivitas pekerjaan yang dilakukan Pemerintah Kota Medan. Ia berpendapat setiap postingan-postingan tersebut hanya sebatas sifat publikasi saja, tetapi menurutnya memang tidak menutup kemungkinan untuk membentuk pola pikir seseorang terhadap postingan-postingan tersebut. Kemudian ia berpendapat bahwa sebagian dari postingan tersebut @humas_pemkomedan tidak turun langsung kelapangan untuk mendokumentasikan aktivitas pekerjaan, sehingga beberapa dari postingan foto tersebut terlihat kurang menarik.

Peneliti juga menemukan bahwa dalam memposting foto dan video yang ada di akun Instagram @humas_pemkomedan tidak terikat pada karakteristik atau teknik khusus dalam pengambilan gambar, hal tersebut diungkapkan Elta Mala Sari S. selaku admin Instagram dari akun @humas_pemkomedan. Postingan-postingan tersebut didapatkan melalui petugas yang ada di lokasi, lalu mengirimkannya kepada @humas_pemkomedan, sebagian dari postingan tersebut ada yang terlihat *blur* sehingga sebagian dari postingan foto tersebut tidak dapat menyampaikan makna yang tersirat. Dengan demikian peneliti menilai bahwa @humas_pemkomedan tidak memperhatikan bagaimana kualitas postingan yang ada di Instagram.

Penemuan peneliti tersebut diperkuat oleh Irwansyah Putera Sitorus seorang fotografer dan sekaligus *follower* akun Instagram @humas_pemkomedan.

Menurutnya postingan-postingan tersebut masih terlalu standar dalam ukuran media sosial untuk sebuah instansi pemerintah. Postingan-postingan tersebut masih terlalu biasa dan monoton, postingan tersebut perlu adanya inovasi karena zaman sekarang mayoritas pengguna media sosial Instagram adalah remaja menuju dewasa. Irwansyah berpendapat adakalanya postingan tersebut harus inovatif dan lebih memerhatikan cara pengambilan gambarnya agar pesan yang ingin disampaikan dapat terealisasi lewat postingan foto di akun Instagram. Misalnya pada postingan pelayanan publik terkait penataan kota dan taman yaitu gambar 4.3, menurut Irwansyah pengambilan gambar pada postingan foto tersebut harusnya diambil dari sisi depan taman sehingga makna yang ada didalam foto lebih mudah untuk ditafsirkan.

“Postingan foto ini kurang terlihat, apa maksud dan pesan dari foto ini, seharusnya lebih baik diambil dari depan jadi taman dan trotoar lebih jelas terlihat” ujar Irwansyah.

Untuk menarik perhatian masyarakat dan mendapatkan citra yang diinginkan oleh Pemerintah Kota Medan, humas dituntut untuk mampu membuat informasi yang tidak membosankan. Irwansyah berpendapat ada baiknya postingan-postingan tersebut harus kreatif, seperti postingan pelayanan publik terkait penataan kota dan taman yaitu gambar 4.4. Menurutnya dengan mengangkat hal-hal yang sedang *viral* di tengah masyarakat dijadikan sebagai referensi untuk konten postingan adalah langkah yang baik, karena postingan tersebut akan lebih hangat, lebih mudah menarik perhatian dan dipahami masyarakat.

“Postingan seperti ini saya kira sangat bagus ya, karena memanfaatkan hal-hal yang sedang viral di tengah masyarakat, hal seperti tema foto before dan after

ini akan lebih mudah menarik perhatian masyarakat karena menunjukkan sisi transformasi dari sebelum dan sesudah” ujar Irwansyah.

Menurut Irwansyah sudut pandang atau *angle* dan kontras cahaya dari gambar juga harus diperhatikan, misalnya pada postingan foto pelayanan publik terkait penertiban papan reklame yaitu gambar 4.7 dan perbaikan jalan 4.11, menurut Irwansyah kedua postingan tersebut harus diperhatikan kontras cahaya yang ada disekitar kegiatan berlangsung, agar sorotan utama yang ingin disampaikan dapat terlihat dengan jelas tidak *more lighting*, tujuannya adalah agar fokus terhadap gambar dapat terealisasi didalam postingan. Sementara menurut Irwansyah pada postingan pelayanan publik terkait pembangunan drainase yaitu gambar 4.5 dan penertiban papan reklame yaitu gambar 4.8, sudut pandang atau *angle* foto sangat baik, karena makna yang ada didalam foto dapat ditafsirkan, hanya saja sedikit kurang jelas dari segi pewarnaan.

“Nah, kalau postingan seperti ini lebih terlihat dan jelas, karena memang *angle*-nya tepat, hanya kurang jelas aja warnanya, karena saya rasa ini diambil menggunakan kamera *handphone* jadi agak sedikit pecah warnanya” ujar Irwansyah.

Citra adalah kesan seseorang atau individu berdasarkan pengetahuan dan pengalaman, yang apabila terdapat kesalahan akan berdampak pada ketidaksempurnaan citra. Menurut Irwansyah dengan menghadirkan beberapa orang yang beraktivitas dalam kegiatan postingan tersebut juga sangat menarik, karena hal tersebut menjadikan postingan itu lebih terlihat menarik dan mudah untuk membentuk pandangan masyarakat atau citra pemerintah, seperti pada postingan foto pelayanan publik terkait pembersihan drainase yaitu gambar 4.6,

penanggulangan dan pembersihan sampah yaitu gambar 4.9 dan gambar 4.10, dan perbaikan jalan yaitu gambar 4.12.

Pembubuhan informasi setiap *caption* dari postingan tersebut menurut Irwansyah terlalu panjang. Ia berpendapat bahwa *caption* ada baiknya ditulis dengan singkat, padat, dan tepat sesuai dengan kegiatan yang sedang dilakukan, walaupun *caption* pada postingan-postingan tersebut informasi yang diberikan sangat lengkap tetapi terkesan kaku karena terlalu panjang. Dari pernyataan tersebut peneliti menilai bahwa *@humas_pemkomedan* kurang memperhatikan bagaimana keadaan postingan foto dan *caption* yang diunggah pada akun Instagram *@humas_pemkomedan*, menurut peneliti *@humas_pemkomedan* mengesampingkan estetika, dan makna yang tersirat yang seharusnya dapat disampaikan melalui sebuah postingan foto yang membentuk citra positif bagi Pemerintah Kota Medan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Pada penelitian tentang postingan pelayanan publik dalam meningkatkan citra Pemerintah Kota Medan, peneliti mengambil kesimpulan bahwa Postingan-postingan pelayanan publik tersebut tidak dapat menyampaikan makna yang tersirat di dalam foto terhadap *followers* karena desain gambar yang ditampilkan oleh akun instagram *@humas_pemkomedan* terkesan sederhana untuk ukuran media sosial di kalangan pemerintahan. Postingan-postingan pelayanan publik dalam akun Instagram *@humas_pemkomedan* tidak dapat mendeskripsikan pesan-pesan yang terkandung di dalam foto. Selain itu peneliti menemukan bahwa postingan-postingan tersebut tidak dapat mewakili Pemerintah Kota Medan untuk dapat membentuk pandangan seseorang atau citra terhadap Pemerintah Kota Medan. Pemerintah Kota Medan mengkonstruksi dirinya kedalam postingan terkait pelayanan publik dalam akun Instagram *@humas_pemkomedan*. Tahapan citra yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Medan melalui postingan pelayanan publik akun Instagram *@humas_pemkomedan* belum maksimal karena postingan-postingan tersebut kurang menarik baik dari segi foto ataupun penyajian *caption*. Peneliti menemukan bahwa postingan-postingan tersebut tidak komunikatif terhadap pesan yang ingin disampaikan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, peneliti ingin memberikan beberapa saran. Secara komunikasi, penelitian ini diharapkan menjadi sumbangsih dalam bidang keilmuan, khususnya pada bidang komunikasi.

Dalam penelitian selanjutnya mengenai citra diri melalui media sosial, khususnya media sosial Instagram dilakukan dengan penelitian lebih mendalam karena konstruksi citra diri di media sosial menjadi gaya baru dikalangan masyarakat.

Bidang Humas Setda Kota Medan, sebaiknya memaksimalkan fungsi humas, karena di era modern ini, humas memegang peranan penting bagi sebuah instansi. Humas adalah wajah dari suatu instansi, maka perlu adanya dukungan dari pemimpin dan semua anggota agar Bidang Humas dapat menjadi cerminan suatu instansi. Kemudian pengelolaan postingan-postingan baik dari segi foto atau *caption* yang ada didalam akun Instagram *@humas_pemkomedan* lebih diperhatikan, agar postingan-postingan tersebut dapat terlihat menarik, dan dapat menyampaikan pesan yang terkandung didalam postingan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Adisasmita, Rahardjo. 2011. Manajemen Pemerintah Daerah. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ardianto, Elvinaro. 2010. Metode Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Bungin, Burhan. 2007. Penelitian Kualitatif Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya Edisi Kedua. Jakarta: Kencana.
- Hawkins, D. I. et al. 2000. Consumer Behavior: Building Market Strategy 8th Edition. Boston: Mc Graw Hill.
- Kriyantono, Rachmat. 2012. Public Relations Writing Teknik Produksi Media Public Relations dan Publisitas Korporat Edisi Kedua. Jakarta: Kencana.
- Ishaq, Ropingi El. 2017. *Public Relations: Teori dan Praktik*. Malang: Intrans Publishing.
- Littlejohn, Stephen W, dkk. 2012. Teori Komunikasi. Jakarta: Salemba Humanika.
- Moleong, Lexy. 2010. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Morissan. 2013. Teori Komunikasi Individu hingga Massa. Cetakan 1. Jakarta: Kencana.
- Morissan, dkk. 2009. Teori Komunikasi: tentang Komunikator, Pesan, Percakapan dan Hubungan. Jakarta : Penerbit Ghalia Indonesia.
- Suaib, Muhammad Ridha. 2016. Pengantar Kebijakan Publik: Dari Administrasi Negara, Kebijakan Publik, Pelayanan Publik, Good Governance, hingga Implementasi Kebijakan. Yogyakarta: Calpulis.
- Syarifuddin, S. Gassing, dkk. 2016. *Public Relations*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tantawi, Isma. 2014. Bahasa Indonesia Akademik. Bandung: Cipustaka Media.
- Wasesa, Silih Agung. 2005. Strategi *Public Relations*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Wasesa, Silih Agung. 2006. Strategi Public Relations. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama

Widjaja, A.W. 2002. Komunikasi: Komunikasi dan Hubungan Masyarakat. Jakarta. Bumi Aksara.

Skripsi :

Gusmi, Nurhadiani. 2016. Skripsi *New Media Dalam Proses Pembentukan Citra (Studi Deskriptif Kualitatif Pada Bidang Humas Kepolisian Daerah Istimewa Yogyakarta Dalam Pengelolaan Website www.tribatanewsjogja.com)* Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga.

Ma'ruf, Moh. Ali. 2017. Skripsi *Analisa Penggunaan Instagram Sebagai Media Informasi Kabupaten Nganjuk (Studi Deskriptif Kualitatif Pada Founder Dan Followers @nganjukkotabayu)*. Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga.

Rochman, Hanafi. 2017. Skripsi *Citra Diri Anies Basweda Melalui Akun Instagram @aniesbaswedan Terhadap Follower Pada Kampanye Putaran Pertamapilkada DKI Jakarta 2017*. Yogyakarta : UIN Sunan Kalijaga.

Jurnal Internet :

<http://aceh.tribunnews.com/2015/11/06/pelayanan-publik-menurut-islamtentang-hadist>. Diakses pada tanggal 22 Januari 2019 pukul 20.00 WIB.

<https://id.wikipedia.org/wiki/Instagram>. Diakses pada tanggal 24 Januari 2019 pukul 14.30 WIB.

<https://www.nesabamedia.com/pengertian-instagram/>. Diakses pada tanggal 24 Januari pukul 15.00 WIB.

https://id.wikipedia.org/wiki/Penelitian_kualitatif. Diakses pada tanggal 21 Maret 2019 pukul 19.45 WIB.

<https://arziqimahliil-blog.blogspot.com/2014/05/citra-dalam-public-relations.html>. Diakses pada tanggal 31 Maret 2019 pukul 14.00 WIB.

https://id.wikipedia.org/wiki/Pelayanan_publik. Diakses pada tanggal 31 Maret 2019 pukul 14.15 WIB